

届いた荷物（商品）が破損している場合のマニュアル

お客様各位

LOVE MART 運営事務局

（１）現認配達

- お客様の住所地に運送会社の配達ドライバーが配達した際に、配達ドライバーから「段ボール等の外見が破損（段ボールの破損等の梱包の外見上の破損）してしまい、中身の商品に問題があった場合は連絡ください」などと言われる場合など、いわゆる“現認配達（げんにんはいたつ）”がなされた場合は、商品を受け取った日の翌日までに必ず当運営事務局（<http://love-mart.net/contact/>または info@love-mart.net）にその旨をご連絡下さい。
- スムーズに対応させていただくため、お問い合わせ時にはご注文時のお名前とご注文時に入力されたメールアドレスでお問い合わせいただくとスムーズです。ご注文時に入力されたメールアドレスでご連絡いただくことが困難な場合は、ご注文番号や電話番号をご記入ください。
- 商品を受け取った日から翌日までにご連絡いただかず、それを超過した場合は、個別には対応させていただきますが、遅くとも商品到着日の翌日から計算して7日以内にご連絡ください。
- あくまで原則として商品を受け取った日の翌日までにご連絡をお願いしており、早急に対応しなければ運送会社による補償を受けられなくなる場合があります当社はその責任を負いかねます。
- 当運営事務局にご連絡いただかずお客様ご自身で運送会社に破損の旨を連絡されますと、段ボールの中身を運送会社の配達ドライバーや破損事故担当者に目視確認してもらう必要性が発生します。当ネットショップの商品の特性上、多くのお客様が確認してもらうことを避けたいと考えておりますので、当運営事務局にご連絡ください。（中身を確認してもらっても問題ない場合は、直接配送会社とやり取りされても問題ございません）
- 破損した商品の一部または全部を使用されたり、商品の個別パッケージを開封したり、破損に気づき当運営事務局の指示なく処分された場合等は、一切の対応いたしかねます。
- 運送会社および当社の判断によって補償がなされます。（補償限度額は、破損品と同一商品の再発送または破損品のご購入金額が上限となります。）

（２）通常破損時

- 現認配達ではなく、開梱したところ商品に異常等があった場合は、商品到着日の翌日から計算して7日以内に当運営事務局（<http://love-mart.net/contact/>または info@love-mart.net）にその旨をご連絡下さい。期日後は一切対応を負いかねます。
- 運送会社による破損の可能性もございますため、なるべく早い段階でご連絡いただきますようお願い申し上げます。
- 破損した商品の一部または全部を使用されたり、商品の個別パッケージを開封したり、破損に気づき当運営事務局の指示なく処分された場合は、一切の対応ができなくなってしまうことご了承いただきますようお願い申し上げます。（複数商品の内、無傷の商品等のご使用いただいても問題ございません）
- 当社の判断によって補償いたします。（補償限度額は、破損品と同一商品の再発送または破損品のご購入金額が上限となります。）状況によっては運送会社によって補償いたします。

以上