

# FAQ

## よくある質問

### <注文について>

**Q.** 注文完了メールが届かない

**A.** 迷惑メールフォルダへ振り分けられている可能性があります。  
「[card\\_order@giftpad.jp](mailto:card_order@giftpad.jp)」からのメールをご確認ください。未到着の場合は上記アドレスからのメールを受信できる状態にご設定の上16桁のログインコードと併せてお問い合わせください。

**Q.** 注文のキャンセル

**A.** 16桁のログインコードと併せてお問い合わせください。  
電子ギフトをご選択の場合、配送準備が進んでいる場合など、状況によりお受けできない可能性がございますので、ご了承ください。

### <配送について>

**Q.** 商品のお届け時期

**A.** ご注文から3週間以内を目安にお届けいたします。  
3週間を過ぎても到着しない場合はお問い合わせください。  
日時指定必須と記載のある商品につきましてはご指定いただけます。  
※一部季節商品等の場合は、商品詳細・カタログ表示に記載がございます「お届け期間」に配送いたします。

**Q.** 配送方法

**A.** 宅急便、宅配便、郵便等で発送いたします。  
配送会社のご指定は承りかねますのでご了承ください。

**Q.** 指定日の変更

**A.** 16桁のログインコードと併せてお問い合わせください。  
状況によりお受けできない可能性がございますので、ご了承ください。

**Q.** 氏名／住所／電話番号の変更

**A.** 16桁のログインコードと併せてお問い合わせください  
ご注文後に配送先を変更された際には、配送先の荷受人様に追加送料をご負担いただく場合がございます。

**Q.** ギフトを受け取ることができなかった場合

**A.** 16桁のログインコードと併せてお問い合わせください。

＜商品について＞

※商品は予告なく変更、掲載終了の可能性がございます。予めご了承ください。

**Q.** ギフト包装やのし対応について

**A.** ギフトの配送は産地、メーカー様からお客様へ宅急便、宅配便、郵便等で発送されます。Giftpadではギフトアイテムそのものの価値を少しでも高く維持するために、包装につきましては簡易包装でのお届けにご協力ご理解を求めていますのでご了承くださいませ。

**Q.** お届けができないケース

**A.** 「品切れ」:再入荷については商品コードもしくは正式な商品名と併せてお問い合わせください。

「欠品」「廃盤」:商品をお選び直しいただく場合がございます。

※天候などの影響により商品をお届けできない場合にもお選び直しいただく場合がございます。

**Q.** 届いた商品が違っている／不良個所がある場合

**A.** 16桁のログインコード、商品名と具体的な状況についてご連絡をお願いいたします。可能であれば該当箇所の画像をご用意いただけますと幸いです。

その他、ご不明点がございましたらお問い合わせください。

【お客様サポートセンター: [0120-507-905](tel:0120-507-905)】受付時間: 10:00～17:00(※土日祝除く)

【[お問い合わせフォーム](#)】