

## よくあるご質問

### 1. お店のページに記載されている配達可能金額以上の金額で注文しようとしてもできません。なぜでしょうか？

ご不便をおかけし申し訳ございません。

お店によって、配達エリアごとに配達可能金額が異なる場合がありますが、お店ページには最低配達金額のみ表示しております。

ご注文フォームに進みますと、お客様の配達先エリアに応じた配達可能金額で自動計算され、当該エリアへの配達可能金額を超えた場合のみご注文できる仕組みでございます。

誠に恐れ入りますが、ご注文フォーム内に表示された配達可能金額以上でのご注文、もしくは、他のお店でのご注文をご検討いただけますと幸いです。

### 2. クレジットカード決済で注文しましたが、いつ頃請求されますか？

ご注文後、各お店で注文確定処理を行った時点でクレジットカード決済が確定し、確定した翌月頃にお客様がご利用のクレジットカード会社に決済情報が連携されます。そのため、ご利用のカード会社へ情報が届くまで、お時間がかかる場合がございます。

### 3. 推奨利用環境を教えてください。

#### ■PC サイト利用について

Macintosh

・Safari, Chrome 最新

Windows

・Internet Explorer 11.x(デスクトップ版)

・Edge , Chrome, Firefox 最新

#### ■スマートフォンサイト利用について

iPhone

・OS : iOS 10.x 以上

・ブラウザ : Mobile Safari

Android

・OS : Android 5.x 以上

・ブラウザ : Chrome 最新

※スマートフォンアプリについては、各アプリの利用条件を参照ください。

#### 4. 商品の到着が予定よりも遅れることはありませんか？

予定時刻にお届けするよう最善を尽くしておりますが、交通事情等により、遅れる場合がございます。予定時刻を過ぎても届かない場合には、注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

#### 5. 届いた商品が注文した商品と異なる場合はどうすればいいですか？

注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

#### 6. 領収書の発行は可能ですか？

可能です。注文時のお届け先のご入力の際に、領収書についての情報をご入力ください。

ご注文後につきましては、商品を購入された店舗へお問い合わせをお願いします。店舗の問い合わせ先電話番号は、注文内容確認メールに明記しておりますのでご確認ください。

#### 7. クレジットカードは使えますか？

一部の店舗ではクレジットカードをご使用いただけます。

ただし配達時の決済となりますので、商品到着の際にクレジットカードのご用意をお願いします。

#### 8. どのような支払・決済方法があるのですか？

店舗により異なりますが、代引き、請求書払い、クレジットカード決済(商品配達時に決済)でのお支払いが可能です

#### 9. カロリーを見ることはできますか？

カロリーの表示はされていません。

#### 10. 注文内容を確認することはできますか？

ログインしてからご注文された場合は、マイページの注文一覧からご確認いただけます。

ログインせずにご注文された場合は、ご注文時に@dlv.gurunavi.jp より注文完了メールが届きますので、そちらからご確認ください。

11. 店舗と連絡が取りたい場合はどうすればいいですか？

注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

12. 注文完了メールが届かなくても大丈夫ですか？

注文完了メールは@dlv.gurunavi.jp より、送っております。迷惑メールフォルダに分けられていないかご確認ください。

また、ログインしてからご注文された場合に限り、マイページの注文一覧でご注文が完了したかどうかご確認ください。

13. 配達状況を確認したい場合はどうすればいいですか？

注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

14. 注文をキャンセルする場合はどうすればいいですか？

注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

キャンセル規定により、キャンセル料がかかる場合があります。

15. 注文内容を変更する場合はどうすればいいですか？

注文完了メールに記載しております店舗の電話番号よりお問い合わせください。

16. 大量注文は可能ですか？

店舗によって異なります。ご対応が難しい場合は、後日、店舗から連絡が入ることがあります。

17. 電話での注文はできますか？

申し訳ございませんが、ご利用頂けません。

18. スマートフォンでも注文はできますか？

スマートフォンでのご注文も承っております。

19. 何日先まで予約が可能ですか？

最大で 60 日先の配送日まで注文が可能です。

20. 複数の店舗へまとめて注文することはできますか？

1 度のご注文では複数の店舗へ注文することはできません。店舗ごとにご注文ください。

21. ぐるなびポイントは付与されますか？

申し訳ございませんが、付与されません。

22. ぐるなびポイントは使えますか？

申し訳ございませんが、ご使用頂けません。

23. 商品の価格は消費税込みですか？

消費税込の価格で表示しております。

24. ぐるなび会員に登録しないと注文できませんか？

ぐるなび会員に未登録の方でもご注文いただけます。

25. 送料は掛かりますか？

送料がかかるかどうかは店舗によって異なります。詳しくは商品ページの下部「ご利用時のガイド」をご覧ください。

26. 最低配送金額は、ありますか？

店舗によって異なりますので、商品ページの下部「ご利用時のガイド」をご覧ください。