

活餌・生体の発送に関するご注意と保証

■北海道・中四国地方・九州地方・沖縄への活餌・生体発送について

航空便での発送…保温／保冷あり・保証あり月～土曜日（午前9時）までのご注文で翌日着のご案内。時間帯指定はできません。陸送での発送…保温／保冷あり・保証なし月～土曜日（午前9時）までのご注文で翌々日着のご案内。時間帯指定はお受けできます。但し、一部地域において時間指定をお受け出来ない場合がございます。

※日曜日・祝日の発送は行っておりません。

※航空便、陸送での選択はYahoo!ショッピングではご自身で選択いただけます。楽天市場、弊社通販サイトは生体に限り北海道・中四国・九州・沖縄は自動で航空便対応（イエコオロギは陸送）させて頂いております。

■生体の保証条件と範囲

《生体》

誤納、到着時点での死亡、又は明らかに衰弱（※1）していて、それが原因となって死亡した場合

※1…ひっくり返っている、足が伸びきっている、沈んでいる状態を指します。

・輸送中のストレスにより、生体の皮膚が変色しているものは一時的なものになりますので対象外となります。

・生体到着後、開封する前に死着の有無を必ずご確認ください。

・**死着が確認できる場合は容器を開けず直ぐに撮影ください。**複数匹が同じ容器に入っている場合は開封し、生存している個体を出してください。梱包状態のまま放置されると、生存している生体も衰弱し、致死に至る可能性がございます。**生体到着後12時間以内に下記方法でご連絡ください。**

《活餌》

誤納、点数に満たない死着（※2/多めにご案内しております）※2…注文匹数の50%に満たないとき

・保冷または冬期間の低温により、活餌が仮死状態になっている場合がございます。その場合、しばらく常温で保管し、様子をみてください。

・**活餌到着後、開封する前に死着の有無を必ずご確認ください。**活餌の種類・サイズによって、脱走や蒸れを避けるため包装様式が異なる場合がございます。到着時に中身の状況が確認できない場合、開封のうえ、容器を移してご確認ください。死着が確認できる状態で撮影ください。

活餌到着後6時間以内に下記方法でご連絡ください。

①右記QRコードを読み込み、必要事項入力、写真添付のうえ、送信ください。

②注文番号と死着した生体名、死着匹数を記載した内容を ikimono@stworld.jpまでメールください。

③FAXまたはお電話ください（生体容器開封前の死着画像確認をもって死着補償対象となります）

※当店定休日・休業日に該当する日に連絡をする際は、上記①②の方法にて必ずご連絡ください。



■補償内容

同生体の再発送、または死着相当分の金額返金での補償となります。

※セット売りの場合、死着匹数分の再発送、または1匹当たりの金額を計算して死着分のご返金をいたします。

※状況により、再発送しても死着の可能性が高いと当店が判断した場合、死着相当分の金額返金とさせていただきます。

■生体補償対象外となる場合について

- ・到着が翌々日以降となる地域
- ・到着から12時間を過ぎてのご連絡
- ・お客様の都合によりお受け取りが指定日以降となった場合
- ・宅配業者の大幅な遅延による場合
- ・生体容器開封後の画像を送信頂く場合
- ・画像撮影なく、死着生体を処分してしまった場合

※いかなる理由においても、すでに飼育している生体への被害については、一切保証はいたしかねます。あらかじめご了承ください。

■その他

- ・各生体ページに生体画像、サイズ表記がございますが、その生体の目安、およそのサイズとなります。
- ・原則として個体サイズや模様、雌雄の指定についてご要望はお預かりできますが、お約束できかねますのでご了承下さい。
- ・生体在庫不足、状態が優れない等の理由により発送ができない場合もございます。その際発送当日にご連絡のうえ、相談させていただきます。もしご連絡が取れない場合、真に勝手ながら当店の判断により発送できない生体を返金（キャンセル）とし他の商品を発送、または不足生体を含む全商品の発送を保留にさせて頂く場合がございます。
- ・上記の処理に不都合がある場合には、ご注文頂く際の注文フォーム「ご意見、ご要望」欄にてあらかじめご指示を頂けるようお願い致します。
- ・在庫管理、生体管理には万全を喫しておりますが、生体であるため必ずしも発送のお約束ができない場合がございます。

お客様には大変ご面倒をおかけしますが、ご理解頂けるよう宜しくお願ひ致します。



PET SHOP PRODUCED by ST WORLD
かわいいいきものたち