



カンタン
早わかり
ブック

ケンプリア オンラインショップ お買い物ガイド

お客様の美容と健康のために、安心してご利用いただきたいから
ケンプリアは以下をお約束しています。



<安心のご契約>

お申込みいただいたサイクルで自動で商品をお届けする定期便は、
お客様がお申込みされない限り、ご提供しておりません。

定期便以外の商品をご購入された場合、
自動的に定期便商品をお届けすることは一切ございませんので、
ご安心ください。

<窓口サービス>

インターネットからのお問い合わせは
365日24時間いつでも承っております。
営業時間外やお電話が混み合っている場合はもちろんのこと、
お客様のご都合に合わせていつでもご利用いただけます。
定期便のご変更なども承っておりますので、
安心してご利用くださいませ。



このお買い物ガイドは、
ケンプリア オンラインショップでのお買い物や定期便に関する注意点、
各種手続き方法についてまとめています。
この内容はインターネットでもご確認ください。
よくあるご質問は、ケンプリア オンラインショップにてご覧ください。

■ もくじ

- 登録内容の確認、会員番号・パスワードの管理
- ケンプリア グリーンポイントの利用
- 商品のお届け
- 定期便
- お支払い
- お問い合わせ・各種手続き先一覧

■ 登録内容の確認、会員番号・パスワードの管理

- 登録内容はオンラインショップのマイページ、またはお電話にてご確認ください。お客様情報とお届け先情報が異なる場合、お客様情報のみをご変更いただけます。お届け先情報は変更されません。必ず「お届け先情報」の登録内容をご変更ください。
- ご変更がある場合は、**変更期限まで**にお手続きください。
※お名前、ご住所の表記：システム上使用できない文字や記号を含む場合は、代替文字で登録・表示させていただきます。
- オンラインショップ マイページからの各種お手続きには、メールアドレスとパスワードが必要です。メールアドレスやパスワードが未設定の場合は、巻末の「ケンプリアお客様窓口」にて設定いただけます。パスワードを忘れた場合また変更する場合は、オンラインショップのログイン画面およびマイページでお手続きができます。

■ ケンプリア グリーンポイントの利用

たまったポイントはプレゼントと交換していただけます。

ご注文商品と一緒にのお箱に入れてお届けいたします。（**プレゼントのみのお届けは承っておりません。**）

※ 最終お買い上げ日から2年以上ご購入がない場合、保有しているポイントは無効となります。

■ 商品のお届け

| | |
|------|---|
| 配送業者 | 日本郵便 ※場合により、上記以外の配送業者より発送させていただく場合があります。 配送は、日本国内に限らせていただきます。ご了承ください。 |
| 配送料 | 定期便商品、及び一部対象商品は、送料無料です。 その他商品は、ご購入金額が5,400円(税込)未満の場合、送料として540円がかかります。 |
| お届け日 | <p>ご指定いただきました日時に、商品をお届けします(日曜・祝日もお届け)。 時間帯は、以下からお選びいただけます。</p> <div data-bbox="341 550 957 654"><p>午前中 12-14時 14-16時 16-18時 18-20時 19-21時 20-21時</p></div> <p>受取人様が不在、その他の事由により配達することができない場合は、「不在配達通知書」を郵便受けに差し入れた上で配達を行う郵便局へ持ち戻ります。必ず保管期限内にお受取りのお手続きをお願いします。</p> <p>※配送地域・交通事情・天候などによりお届けが遅れる場合がございますので、あらかじめご了承ください。</p> <p>※お手続き期限を過ぎての変更・キャンセル・延長はいたしかねますので、お早めにお手続きください。</p> <p>※定期便の場合、2回目以降はお申込みいただきましたサイクル・時間帯で、自動的に商品をお届けします。</p> |

■ 定期便

- 定期便は、一度のお申込みで自動でお届けするサービスです。お客様からご連絡をいただくまでは、**最低ご継続回数が終了した後も、引き続きお申込みのサイクルで商品をお届けします。**
- 定期便の再開をお申込みいただきました場合、ご希望のお日にちで商品をお届けいたします。解約されている場合は、定期便は再開ではなく、新規お申込みとなります。

定期便の変更・解約など、全ての
お手続きの期限

お届け予定日の8日前まで

※期限を過ぎた場合、直近のお届けに反映されない場合があります。

| 変更したい内容 | サービス内容・制限事項 | お手続きはこちらから | | |
|----------------|---|-----------------|-----|-----------------|
| | | マイページ | お電話 | お問い合わせフォーム |
| 登録内容の変更 | 氏名、住所、電話番号などの登録内容を変更します。 | ○ | ○ | ○ |
| お届け先の変更 | お客様情報に登録されている住所とは別のお届け先に配達します。後払いの場合、請求書はお客様情報に登録の住所に別送します。 | ○ ^{※1} | ○ | ○ |
| 宅配ボックスへの配達 | 不在時は宅配ボックスへお届けする旨を、送り状に記載して発送します。 | — | ○ | ○ |
| お届けサイクル・個数の変更 | お届けサイクル(30日/60日)や個数を変更します。 ※60日サイクルは2箱以上のお申込みに限ります。 | ○ ^{※1} | ○ | ○ |
| 定期同梱商品の追加・変更 | 定期同梱商品や同梱回数(1回だけ/毎回)を変更します。 | ○ | ○ | ○ |
| ポイント交換プレゼントの追加 | ポイント交換プレゼントは注文商品と一緒にお届けします。 | ○ ^{※1} | ○ | ○ |
| 最短お届けへの変更 | 翌営業日に発送し、最短日時でお届けします。通常、発送から1-2日でお届けします。(離島等は除く) | — | ○ | ○ |
| お届け予定日時の変更 | 【ご継続回数が1回または2回の場合】 前回お届け予定日から120日までの間で変更ができます。 | ○ ^{※1} | ○ | ○ |
| | 【ご継続回数が3回以上の場合】 延長期間に制限はありません。マイページからは前回お届け予定日から120日までの延長ができます。 | △ ^{※1} | ○ | ○ |
| 定期便の停止・再開 | ご継続回数が3回以上でご利用いただけます。 お客様からご連絡があるまで、定期便は無期限でお休みとなります。停止中の定期便を再開いただけますと、ご継続回数は自動的に引き継がれます。 | — | ○ | ○ |
| 定期便の解約 | ご継続回数が3回以上で解約いただけます。 定期便を解約されますと、ご契約は解除となり、定期便のご継続回数はリセットされます。 | — | ○ | △ ^{※2} |
| お支払方法の変更 | 【代金引換・後払いへの変更】 次回発送分の定期便より、お支払い方法を変更します。 | — | ○ | ○ |
| | 【クレジットカードへの変更】 オンラインショップで新しく定期便をクレジットカードでご注文後、すぐにご連絡ください。お客様窓口にて、ご希望のお届け日時にご変更し、定期便継続回数を引き継ぎいたします。 | — | ○ | ○ |
| クレジットカード情報の変更 | 定期便のお支払いにご利用のクレジットカード情報を変更します。マイページの「定期便の確認・変更」よりカード番号、有効期限を変更してください。 | ○ | — | — |

※1 ポイント交換プレゼントを追加している場合は、マイページの一部の機能がご利用いただけません。

※2 お電話の受付時間外の場合は、お問い合わせフォームからも承っております。ただし、ご利用条件を満たしていない場合は、ご希望を承ることができません。

■ お支払い

「クレジットカード」、「代金引換（現金のみ）」、「後払い（コンビニエンスストア振込、郵便振込、銀行振込、LINE Pay）」がご利用いただけます。

◎ クレジットカード払い

ご利用可能なカード（1回払いのみ）：

VISA／マスターカード／JCB／アメリカンエキスプレス／ダイナースクラブ

| ご注文商品 | ご請求日 | 入金内容の確認方法 |
|----------------------------|---|--|
| 都度注文商品 (定期便商品、定期同梱商品以外) | 商品の発送日 | カード会社から送付される利用明細書またはカード会社のWeb明細でご確認ください。 ※利用明細書、Web明細の項目には「ケンブリア オンラインショップ」と記載されます。 |
| 定期便商品、 定期同梱商品 | ご注文確定日の月末 ※定期便2回目以降の場合は、次回お届け予定日の7日前にご注文が確定します。 ※クレジットカード会社からのご請求書には【ご注文が確定した月の末日】がご利用日として記載されます。 | |

〈クレジットカード払いの注意事項〉

当ショップのクレジットカード払いは、決済代行会社を通じてカードの有効性チェックを行い、各クレジットカード会社へ送信されます。カード番号はケンブリアの記録に残しておらず、またSSLと呼ばれる暗号通信技術を使用していますので、安心してご購入いただけます。カード払いへの変更は、巻末に記載の手続き方法で、変更期限までにご連絡ください。引き落とし日はカード会社により異なるため、カード会社の利用明細書でご確認ください。ご不明な点は、カード会社へお問い合わせください。カードがご利用いただけない場合（カードの解約、有効期限切れ等）、お支払い方法の変更をお願いすることがあります。

◎ 代金引換払い

商品お受け取り時に、配達員に代金をお支払いください。現金のみのお取扱いとなり、クレジットカードなどはご利用いただけません。

◎ 後払い

商品の到着後に、振込用紙でお近くのコンビニエンスストア・郵便局（ゆうちょ銀行）・銀行・LINE Payでお支払いください。後払い入金の確認、後払い振込用紙の確認・再発行は、後払いサポートデスクまでご連絡ください。

| 商品のお届け先 | 振込用紙のお届け方法 | ご入金期限 | 入金内容の確認方法 |
|-------------|-----------------------|---------------|--|
| お客様情報と同じ場合 | 商品と同梱 (一部、別送の場合あり) | 振込用紙 記載の期日 | 巻末の「後払いサポートデスク」でご確認ください。 ※ お支払い後の「受領書(振込用紙の控え)」は領収書も兼ねております。入金確認のご参考にもなりますので、最低でも6か月間は大切に保管してください。 |
| お客様情報と異なる場合 | お客様情報に登録されている住所宛に別送 | | |

〈後払いの注意事項〉

当ショップの後払いはGMOペイメントサービス株式会社が提供するサービスです。当社はGMOペイメントサービス株式会社に対しサービスの範囲内で個人情報を提供し、代金債権を譲渡します。ご利用限度額はGMO後払い累計で、54,000円（税込）です。商品のお届け先が「運送会社留め」「郵便局留め」、また「病院」「ホテル」など一時滞在となる場合は、後払いをご利用いただけません。商品の転送サービスもご利用いただけません。郵便局でのお支払いには、払込票をご利用ください。電信振替はご利用いただけません。銀行振込の場合の手数料はお客様負担です。また、振込先の口座番号は、お取引ごとに毎回異なりますので、請求書に記載された口座番号をご確認ください。

お問い合わせ・各種手続き先一覧

◎マイページ



<https://shop.kenpria.com/sc/accounts/mylogin/>

【受付時間】24時間受付



初回ご注文時にご登録いただきましたメールアドレスとパスワードで、マイページをご利用いただけます。初回ご登録時にメールアドレス、パスワードを設定していない場合は、お客様窓口にお電話ください。**新しく会員登録をされましても、ご注文情報は反映されません。**

◎お客様窓口



お電話

☎0120-86-5500 (通話料無料)

【受付時間】9:00-17:00 (土・日・祝は除く)

IP電話や電話アプリ等では、ご利用いただけない場合があります。フリーダイヤルをご利用いただけない場合は、以下の窓口までご連絡ください。

072-773-7570 (通話料お客様負担)

お客様からいただきましたお電話は、内容を正確に承るため、録音させていただいております。受付時間外は、お問い合わせフォームよりご連絡ください。お手続き期限が過ぎている場合などはご希望を承ることができませんので、ご注意ください。



お問い合わせフォーム

<https://shop.kenpria.com/sc/applies/index/>

【受付時間】24時間受付



「ケンプリア オンラインショップ」サイトより、「お問い合わせ」をお選びください。

各種お手続き期限以降にいただきましたご連絡は、ご希望を承ることができません。余裕をもってお手続きいただくことをおすすめいたします。

〈注意〉お問い合わせフォームよりお受付した場合、ご入力いただいたメールアドレス宛てに自動返信メールが届きます。自動返信メールが届かない場合は、メールの受信設定を変更するか、または違うメールアドレスをご入力の上、再度お問い合わせください。ご連絡いただきました内容につきましては、**窓口営業日に順番にご回答申し上げます。**

◎後払いサポートデスク



0570-666-350 (通話料お客様負担)

【受付時間】10:00-17:00 (土・日・祝は除く)

メールアドレス: support_ab@gmo-ps.com

当ショップの後払いはGMOペイメントサービス株式会社が提供するサービスです。当社はGMOペイメントサービス株式会社に対しサービスの範囲内で個人情報を提供し、代金債権を譲渡しています。

