

## Q. 注文したらいつ頃届きますか

12時（正午）までに決済が完了したご注文は当日発送いたします。12時以降は翌日発送となります。土日祝および年末年始など当社指定の休日は当日発送できません。配送業者や配送日時の指定はお受けいたしておりません。在庫切れ等で納期が遅れる場合がございますのでその際はご了承下さいませ。

## Q. 在庫状況は確認できますか

プレスリリース及び当社サイト TOP ページ NEWS 欄で告知いたします。商品在庫確認のお問い合わせは商品間違いや在庫数変動などによるトラブルを発生する可能性があるため、お答えいたしておりません。

## Q. ○日までに届けてほしい

申し訳ございませんが個別の対応はお受けいたしておりません。

## Q. 注文を間違えた、変更またはキャンセルしたい

決済完了前（入金前）であれば、ご注文番号を添えてメールにてお知らせ下さい。決済が完了したご注文に関しては変更及びキャンセルをお受けしておりませんのでご注意ください。

## Q. 送料はいくらになりますか

当社ガイド<配送について>よりご確認をお願いいたします。<http://ec.takesho.shop/html/info.html>

## Q. GMO あおぞらネット銀行への振込方法がわからない

他の金融機関のATM、窓口、インターネットバンキング等から振込ができます。振込方法がわからない場合は、お客様の取引銀行に直接お聞き下さい。

## Q. 荷物が届かない

商品は決済完了後の出荷となります。振込金額を間違えられ場合、決済エラーとなり出荷できず事実確認にお時間をいただく場合がございます。またお届け先登録に間違いがありますと出荷後お届けができず、当社にお荷物が返送されます。その他長期不在等でお荷物が当社に返送された場合、再発送にかかる料金はお客様負担となりますのでご了承ください。

## Q. メールが届かない

ご注文時に登録いただくメールアドレスに注文確認メール、入金確認メール、配送完了メールがお送りされます。届かない場合は登録時のアドレスの間違い、迷惑メールフォルダに入っている、メール受信設定、セキュリティソフト、ウイルス対策ソフトの設定、サーバー上のメールボックスがいっぱいになっているなどの問題が考えられます。

## Q. 納品明細書・請求書・領収書等の発行はできますか

PDF 原本をメール添付にて発行可能ですので、注文時の備考メッセージ欄に宛名と発行希望の旨をご記載下さい。

## Q. 採血用針で針が出ない

当社が付属している穿刺針は国内大手医療メーカー製品です。正しく使用いただければ針が出ないという

不良はございません。使用に失敗した場合は交換対応ができませんのでご注意ください。

■メーカー使用説明書

[http://sales.nipro.co.jp/freestyle/medic/product/documents/data/ls-set\\_01.pdf](http://sales.nipro.co.jp/freestyle/medic/product/documents/data/ls-set_01.pdf)

## Q. 検査結果が反映されません

抗体検査キットは血液検体を注入口に注入した後、検査液（バッファ）を注入しなければ結果は反映されません。抗原検査キットも同様に採取した検体に検査液（バッファ）を注入してください。検査液が少なすぎても反映されません。1キットにつき抗体検査は3滴、抗原検査はすべての容量をご使用ください。

## Q. 検査液（バッファ）が見当たらない

検査液は少量の液体が入った目薬ほどの小さな容器です。見落とすことが多いので要確認をお願いいたします。

## Q. 検査液（バッファ）を自分で小分けにしていますか

メーカーの製造工程でつくられたものですのでお客様が小分けにすることはできません。万が一そのような行為をされた場合は使用における一切の責任を負う事もできませんのでご了承ください。

## Q. 抗体検査キットのスポイトが見当たらない

スポイトはキット本体袋の中に同包されております。

※スポイトの使用は任意です。血液が少ない時にスポイトを使用した場合、スポイトから血液が出ない場合がございます。その場合は指を直接検査キットの注入口にかざして血液を注入してください。

## Q. 使用期限はありますか

未開封での保管期限はおよそ一年です。開封後はすぐにご使用ください。

高温多湿、直射日光を避けて保管して下さい。

## Q. 一般個人でも購入できますか

購入は可能ですが当キットは体外診断用医薬品ではございませんのでその旨理解いただいた上でご購入ください。

## Q. 陽性だった場合はどうすればよいですか

体外診断用医薬品ではございませんので個人の使用結果についてのご質問に当社がお答えすることはしておりませんのでご了承ください。