

2020年4月17日(金)

3C プラン会員様へご案内

お客様各位

いつもエースコンタクトをご利用頂き、ありがとうございます。

この度は臨時休業に伴いご迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳御座いません。
普段ご利用頂いている店舗が臨時休業の場合、電話でのご相談を承っております。

【3C プラン会員様で、レンズのお受け取り、配送のご希望に関して】

①普段ご利用頂いている店舗へ電話受付が可能な時間帯へお電話をお願い致します。

電話受付ができない店舗も御座いますので、一度HPをご確認下さい。
電話受付が可能な店舗を掲載しております。

- ・エースコンタクト店舗検索 URL

<https://goace.jp/shop/>

こちらのURLより電話受付可能な時間帯等をご確認頂けます。

※現在、コロナウイルス感染拡大防止処置とし、従業員の人数を大幅に削減して業務を行っております。お問合せ頂く時間帯によっては繋がりがづらくなっておりますので、予めご了承下さいます様お願い申し上げます。

②店舗での受取りをご希望のお客様は、現在営業中の店舗をご利用下さい。

- ・緊急事態宣言期間中の当社対応について・現在営業中の店舗一覧

https://goace.jp/files/user/Emergency_Info.pdf

※今後の状況次第で臨時休業になる可能性が御座いますので、ご来店前にお電話にてご確認をお願い致します。

③緊急事態宣言中は3Cプランについて下記対応をさせていただきます。

Q. お届け便（定期配送）を利用しているが、予定通り届きますか？

A. お届け便ご利用のお客様で配送予定が予め組まれているお客様は予定通り配送させていただきます。
但し今後の状況次第で配送遅延が発生する場合がございますので、予めご承知おき下さいませ。

Q. お届け便（定期配送）には登録していないのですが、コンタクトレンズを配送してもらえますか？

A. お客様の会員情報を確認する必要があるため、ご利用の店舗または近隣の店舗まで電話による
問合せをお願い致します。

Q. お届け便（定期配送）には登録していないのですが、今から登録は可能ですか？

A. お客様の会員情報を確認する必要があるため、ご利用の店舗または近隣の店舗まで
電話による問合せをお願い致します。処方箋の有効期間によって、電話でのご登録も可能です。
処方箋の有効期間はWeb サービスまたは、店舗までお問合せ下さい。

Q. 住所の変更やクレジットカードの変更をしたいのですが、どの様にすれば良いですか？

A. 個人情報に関わる内容の為、ご本人様が店舗まで電話による問合せをお願い致します。
クレジットカード変更→封書にてクレジットカード変更届郵送、ご記入後返送にて手続き完了です。
配送のお届け先ご住所変更・登録住所の変更→電話にて住所の確認を取らせて頂き、手続き完了です。

Q. レンズを取りに行けない場合、退会した方が良いですか？

A. コンタクトレンズの配送を電話で受付できる可能性がございます。
お客様の会員情報を確認する必要があるため、ご利用の店舗または近隣の店舗まで電話による
問合せをお願い致します。お客様の状況にあわせて、より良い方法をご提案させていただきますので
ご安心ください。その他のご事情で退会ご希望の場合、個人情報に関わる内容の為、ご本人様が店舗
まで電話による問合せをお願い致します。

一日も早い新型コロナウイルス感染症の終息と、皆様のご健康を心よりお祈り申し上げます。

エースコンタクトお客様担当