

## オンラインショップ お届け遅延および弊社都合キャンセルのお詫びと状況について (11月29日追記更新)

いつも SPORTS AUTHORITY をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

オンラインショップにてお買物いただいたお客さまにおきまして、お届け遅延や弊社都合キャンセル等で多数のお客さまに多大なご迷惑をお掛けしており、誠に申し訳ございません。

また、引き続きお問い合わせ増加に伴い、メールでのご回答遅れやコールセンターが繋がりにくい状況となっております。こちらにつきましても重ねて深くお詫び申し上げます。

現在、以下の通り対応を進めております。

- ① お届け遅延にも関わらずご購入いただけるお客さまは、現在倉庫間や店舗から倉庫への商品移動を行っており、順次出荷を進めております。(※ご用意できない商品があった場合は、別途お客さまへご連絡をさせていただきます。)
- ② 弊社都合キャンセルとなったお客さまは、極力お客さまのご希望に沿って対応をさせていただきます。(商品確保が可能な限り、ご注文時の価格で手配等)
- ③ ご注文商品のご用意ができなかった場合は、誠に申し訳ございませんが、キャンセルのご相談を近日中に実施させていただきます。
- ④ キャンセル申込済みのお客さまは、キャンセル処理の後、ご連絡いたします。

11月19日以前にメールでお問い合わせいただいておりますお客さまへ、11月中にメール回答できるよう順次対応を進めております。

尚、お届け遅延の原因は、システム変更時の障害とその復旧対応の遅れによってご注文商品のご用意に時間を要している事、弊社都合キャンセルの原因は、購入可能在庫数変更時の対応不備によるもので、新規のご注文については、同じ状況にならない対応を終えており、11月19日までのご注文及びお問合せの対応を進めております。(※11月29日現在、弊社の復旧対応進行状況により一部新規のご注文にも遅れが生じております。誠に申し訳ございません。)

お客さまにご迷惑をお掛けいたしまして、誠に申し訳ございません。