

## ハピ☆フォト Q&A

Q：園専用 ID と PW がわからない。

A：セキュリティレベルの向上の観点から、ハピ☆フォトを導入していただいている保育園様にて配布していただいているお手紙での記載に限定させていただいております。

お手数おかけいたしますが、お客様の所属されている保育園様へお問合せください。

Q：園専用 ID と PW を入力してもログインできない。

A：ログインできないお客様で下記のような事例がございます。恐れ入りますが、再度ご確認の程宜しくお願い致します。

例)

- ・大文字、小文字の区別にお間違いはありませんか？

「HAPPYPHOTO」「happyphoto」「HAPPYphoto」など全て別のものとして区別されますので、ID・PW の大文字、小文字を正しくご入力ください。

- ・ID・PW の入力の際、全角文字で入力されていませんか？全角文字を入力の場合は、一致しないためエラーになります。どちらも半角で入力していただきログインをお願いします。

Q：注文完了メールが届かない。

A：メールが届かない原因として、以下の理由が考えられます。

- ・受信拒否機能を設定している。

ハピ☆フォトからのメールはドメイン「@happy-pool.jp」より配信されます。受信設定をお願い致します。

- ・自動的に迷惑フォルダに隔離されている。

お客様が迷惑メール設定をしていなくとも自動的に隔離されている場合があります。迷惑メールフィルタ設定の変更をお願いします。変更の仕方につきましてはお使いの プロバイダまたは携帯キャリアへお問合せください。

- ・ご注文の際にご登録頂いたメールアドレスが間違っている可能性もあります。入力したメールアドレスが正しいことをご確認ください。

Q：注文情報はいつまで保管されるの？

A：ご注文後 10 日間ご注文データを保存しております。ご注文・配送に関するお問合せ は、ご注文後 10 日以内をお願いします。10 日以降になりますと再注文などのお願いを お願いすることがございますので、ご了承ください。

Q：決済方法は選べるの？

A：ハピ☆フォトの決済方法は下記の通りとなります。

① クレジットカード決済

※クレジット支払いにて「エラー表示」が表記された場合はハピ☆フォトへお問合せください。

② コンビニ支払い（前払い）

※コンビニの支払い用紙などのご郵送はございません。お客様で選択されたコンビニにてお支払いをお願いします。「注文完了メール」の文面を必ずご確認をお願いします。

またコンビニ支払いはご注文後 5 日以内での支払い期限となりますのでお気を付けください。

③ 銀行振込（前払い）

※銀行振込につきましては、振込用紙のご郵送はございません。「注文完了メール」に記載されている「振込先」へお振込みをお願い致します。

また銀行振込につきましてはご注文後 10 日を過ぎますとご注文が自動キャンセルとなってしまいますのでお気を付けください。

上記 3 つのいずれかを選択していただきお支払いをお願い致します。

Q：配送方法は？

A：配送は下記の通りお客様にて選択が可能です。

① クロネコ DM 便（旧メール便）【ヤマト運輸】

② 宅配便【ヤマト運輸※一部西濃運輸】

<配送方法でのご注意点>

■宅配便

宅急便につきましては、「クロネコヤマト」もしくは「西濃運輸」での発送となります。

また、お写真は配達員からの手渡しとなります。

お客様がご不在の際は、ポストに不在票が投函されます。

お荷物の詳細な追跡も可能です。

■クロネコ DM 便

「ゆうメール」につきましてポスト投函となりますがクロネコ DM 便のように、追跡がございません。追跡をご希望の場合は、ネコポス便をご利用くださいますようお願い申し上げます。郵便局に「転居届」を出していれば旧住所宛てに発送されても転送されます。

※受領の確認をされたいお客様は「宅配便」を選択をお願いします。

※注) 発送先の住所につきましてはお間違えのないようお願い致します。また、集合住宅にお住いの場合は必ずマンション・アパート名及び部屋番号をご記載ください。

Q：写真価格以外に、手数料はかかるの？

A：下記ご確認ください。

- ・コンビニ支払い（前払い）の場合・・・コンビニ支払い手数料 200 円が別途必要となります。
- ・銀行振込（前払い）・・・振込手数料が別途必要となります。（手数料は銀行ごとに異なります）

Q：注文からお届けまでの日数は？

A：ハピ☆フォトの現像スケジュールは、毎週水曜日までのご入金を確認されたご注文分を翌日の木曜日に現像し、金曜日に発送するスケジュールとなっております。

ご注文後、5 日～10 日程度にてご自宅にお届けとなります。

Q：写真の仕上がりは？

A：すべて「光沢仕上げ」で統一させていただいております。

Q：日付印字や文字入れはできる？

A：申し訳ございませんが、現在ハピ☆フォトでは日付印字、文字入れのサービスはおこなっておりませんので、ご了承ください。

Q：画像データは購入できますか？

A：申し訳ございませんが、現在写真の画像データの販売は行っておりません。ご了承ください。

Q：スマートフォンからも注文できますか？

A：スマートフォンからもご利用をいただきます。注文方法はパソコンと同様の手順です。

画像の配置は縦長になりますが、ご覧いただく内容は同じです。



Q：写真サイズを選びたい。

A：写真サイズは基本Lサイズと2Lサイズをご選択いただける設定となっております。  
そのほか園ごとに要望に沿った写真サイズを設定している場合もございます。

Q：掲載されている写真がいつまで見られるか知りたい。

A：所属されている園にて配布されたお手紙に閲覧期限が記載されておりますのでご確認ください。

Q：掲載期間が終了した写真を購入したい。

A：掲載期間が終了した写真につきましては再度写真の閲覧・購入はできません。  
ご了承ください。

Q：写真の端が写っていない場合がある。

A：カメラの種類により推奨の写真サイズが異なり画像の端が写らない場合がございます。  
また現像の際、多少上下・左右の端は切れるので、ご了承ください。



ハピ☆フォトは、株式会社エクспラウド ハッピープール事業部が運営しております。

その他、ご要望などがございましたら遠慮なくお問合せください。

営業日時：月曜日～金曜日（土日祝を除く）10:00～18:00

Mail : [happyphoto@happy-pool.jp](mailto:happyphoto@happy-pool.jp)

TEL : 0120-083-819