

## 全額返金保証制度について

サステナオンラインクリニックでは、初めて AGA 治療を受ける方にも安心してご利用いただけるよう、「全額返金保証」を設けております。

治療開始直後、どうしてもお薬が体に合わない場合には、お支払いいただいたお薬代を全額ご返金いたします。

興味はあるけれど治療に不安がある方は、<適用条件>をご確認の上、まずは医師の診療をお試しください。

### <適用条件>

以下の①～⑥すべての条件を満たす方が対象となります。

①AGA の診察を受け、お薬が処方された方

※その他の診療科ではご利用いただけません。

②お支払い方法としてクレジットカードをご利用の方

③以下の期間内に「全額返金保証」のお問い合わせをされた方

・1カ月定期の方：次回お届け予定日の10日前まで

・3カ月以上の複数月定期の方：初回のお薬到着後20日以内

④複数月定期の場合、③のご連絡後に再診を受け、患者さまと医師の双方が「お薬が体に合わない」「服用の継続は望ましくない」と判断した方

⑤サステナオンラインクリニックの公式 LINE アカウントを友だち追加されている方

※お手続きは公式 LINE のみで受け付けております。

⑥全額返金保証の利用が初めての方

### <お薬が合わなかった場合の手続き>

1) 公式 LINE で申込み

「お問い合わせ」から「全額返金保証」を選択し、表示される内容に従って必要事項を入力します。

2) 医師の診察

複数月定期の場合は、申込み後に案内されるフォームから診察を予約します。

※診察は公式 LINE でのお申込みから2週間以内に予約をお願いいたします。

3) お薬の返品

<返品について>を確認の上、残りのお薬をご返送いただきます。

4) 返金対応

お薬の返品確認後、お支払いいただいたお薬代の返金手続きを行います。なお、診療にかかった患者さまのお電話代金、インターネットの通信費またはそれに準ずる費用は返金の対象外となります。

#### ＜返品について＞

手続き完了後、公式 LINE にてメッセージが届きますので、お薬のご使用をお控えいただき、メッセージ受信後 14 日以内に未使用分をご返送ください。

●返送方法は以下の通りです：

- ・1 カ月定期の方：お薬の残シートを開封済みの箱に入れて返送
  - ・複数月定期の方：最初の一箱目（到着から 20 日以内使用分）にはお薬の残シートを入れ、未開封の箱はそのまま返送
- 返送先住所は対象の方にのみご案内いたします。
- お薬の返送にかかる費用は患者さまのご負担になりますので、必ず元払いにてご返送ください。

#### ＜返金について＞

ご返金は、お薬の返品確認後にクレジットカード決済の取り消しという形で行います。

●タイミングによっては一旦ご請求後、翌月に相殺または返金となる場合がございます。

#### ＜注意事項＞

- 本制度は、予告なく終了する場合がございます。あらかじめご了承ください。
- お薬の副作用によりご継続が難しい場合のみ、返金保証の対象となります。「飲み忘れて余ってしまった」「金銭的な理由で継続が難しい」等の副作用以外の理由の場合は、返金保証の対象外となります。なお、代表的な副作用として、頭痛・吐き気・むくみ・多毛症・低血圧などが挙げられます。
- その他、以下の場合は返金保証の対象外となります。あらかじめご了承ください。
- ・公式 LINE 以外からお申し込みされた場合
  - ・お申し込みをせずにお薬を返送された場合
  - ・お薬の返送期日を過ぎている場合
  - ・未使用のお薬シート・未開封の箱に破損や変形がある場合
  - ・元払い以外の方法でお薬を返送された場合