

困った事があったら・・・

ウェビックガレージセール利用中に困ったことがありましたら下記のトラブルシューティングを行ってください。

会員登録やログイン

・ガレージセールのご利用にはWebikeのID取得が必須となります。必ずアカウントの取得をお願いします。

【購入前】

・投稿したコメントに返信がない。

出品者にはコメントがあった旨の連絡がメールで送信されています。出品者が気付いたら返信されるのでもう少し待ち下さい。

・専用出品にしてもらった商品を横取りされた。

ガレージセールでは専用出品について、現状では特に制限しておりませんが、原則早い者勝ちとなります。専用出品にしてもらった商品はなるべく早くお買い上げ下さい。弊社では横どりについて一切、対処致しかねますのでご注意下さい。

・決済が出来できない

Webikeの配送先情報が設定されていない可能性があります。下記の手順で確認をお願いします。

①Webikeの[会員サービスページ](#)を開きます。

②[会員登録内容変更](#)をクリックします。

③ページ内の「お名前・ご住所」欄に商品の発送先情報が入力されているか確認する。

「お名前・ご住所」を設定すると、決済ができるようになります。

※入力しても決済出来ない場合は次の「クレジットカードで決済が出来なかった」をご確認下さい。

・クレジットカードで決済が出来ない。

ウェビックガレージセールで利用できるクレジットカードは**VISA**と**MASTER**のブランドが着いたクレジットカードのみ使用可能です。JCBや海外で発行されたクレジットカードはご利用頂けません。

VISA、MASTERブランドのカードであるにも関わらず決済が出来ない場合はカード会社へお問い合わせ下さい。ウェビックでは決済ができない理由について調査が一切出来ません。

【購入後】

・商品が送られてこない

一度、商品ページに表記されている納期をご確認下さい、出品者は購入後、予め商品に設定した納期以内に発送を行う予定です。しかし、出品者にも都合がありますので多少前後します。予定した納期を大幅に過ぎている場合はWebikeにご連絡下さい。

報告は[こちらをクリック](#)してWebikeに連絡を行ってください。(※メールを送信する画面が起動しない場合は、wgs_info@webike.netにメールを送信して下さい)

・取引をキャンセルしたい場合(商品の発送前)

出品者からのみキャンセル申請が行え、購入者が出品者が投稿したキャンセル依頼に同意した場合にキャンセルが成立します。

◎手順

- ①取引メッセージ欄から取引相手に連絡を取り、キャンセルしたい旨を伝え同意を得てください。
- ②同意が得られたら出品者はキャンセル依頼フォームからキャンセルの依頼を行って下さい。
- ③出品者がキャンセル申請を行うと、購入者にキャンセル申請があった旨の連絡があるので、出品者が投稿した内容に相違がなければ同意をクリックして下さい。
- ④同意出来ない場合はキャンセルが一旦保留になります。再度取引相手と相談し、同意してキャンセルできるように再度交渉を行ってください。

・取引をキャンセルしたい場合(商品を発送後)

商品発送後の場合でも出品者からキャンセル申請を行う必要があります。商品発送後は返品という形になるので、出品者に商品が返却されていることがキャンセル成立の条件となります。

◎手順

- ①取引メッセージ欄から取引相手に連絡を取り、返品したいしてほしい旨を伝え同意を得てください。
- ②同意が得られたら出品者はキャンセル依頼フォームからキャンセルの依頼を行って下さい。出品者は商品が手元に無くてもキャンセル申請を行えますが、商品が手元に帰ってきたら帰ってきた旨の報告が必要になります。
- ③出品者がキャンセル申請を行うと、購入者にキャンセル申請があった旨の連絡があるので、出品者が投稿した内容に相違がなければ同意をクリックして下さい。
- ④商品が帰ってきたら「返品を確認した」ボタンをクリックしてキャンセルを成立して下さい。
※返品の場合、返品に発生する送料を出品者と購入者のどちらが負担するか話合って決めてください。

・送料を支払ったのに着払いで送られてきた

送料込み、あるいは元払い、別途見積もりで購入したにも関わらず着払いで送られてきた場合は[受け取り拒否](#)を行って下さい。

受け取り拒否を行った場合、出品者に受け取り拒否を行った旨の連絡を行い、再度商品を送りなおしてもらうように交渉を行ってください。

・偽物を購入してしまった、権利侵害商品を購入してしまった

偽物を購入してしまった場合は、出品者に返品ができないか確認を行ってください。また、Webikeに偽物を購入してしまった旨の連絡を[こちらをクリック](#)してWebikeに送信してください。

(※メールを送信する画面が起動しない場合は、wgs_info@webike.netにメールを送信して下さい)

・投稿した評価を訂正したい場合

一度投稿した評価は変更出来ません。評価を行う前にもう一度投稿内容や商品の状態を確認し、新調に投稿を行ってください。

【出品時】

・画像なしで出品したい

ウェブিকガレージセールでは画像なしで出品が出来ません。最低でも1枚の画像掲載が必須となります。

・動画を付けて出品したい

ウェブিকガレージセールでは現在、動画のアップロードは出来ません。機能の実装まで暫くお待ちください。

・適合車種が不明だけど出品したい

適合車種の入力欄に「適合不明」、「汎用」があります。どちらか選択肢して出品して下さい。

・CSVで出品する時に使用する車種コードが分からない

[CSVをアップロードする画面](#)内に「専用コード一覧表をダウンロードする」という欄があるので、その中から調べたいコード表をダウンロードして適切なコードを入力して下さい。

・売上高が失効してしまった。

失効時に売上高が221円以上お持ちでしたら、会員申請時に登録した銀行口座に自動で入金されます。その際、振込手数料220円が自動で引かれます。

220円未満の場合は自動でガレージセールポイントに変換されています。その際の手数料は無料です。

・ガレージセールポイントが失効してしまった。

ガレージセールポイントは売上を変換した日を含め、180日有効です。**180日**を過ぎると失効し利用できなくなります。尚、ガレージセールポイントは不可逆なポイントとなりますので再度売上高に戻したり現金化はできませんのでご注意下さい。

【上記以外で困った場合】

[こちらをクリック](#)してWebbikeに連絡を取ってください。

(※メールを送信する画面が起動しない場合は、wgs_info@webike.netにメールを送信して下さい)

・その際に「いつから」「誰が(出品者、購入者など)」「どんな状態か、どんな内容で困っているか」を本文に記載しご連絡下さい。

随時、担当者より回答致します。