

Q 利用の流れは？

- A**
- ① **予約する** (<https://lug-thru.com>)
〈事前にご用意いただくもの〉
乗車日時・場所、降車場所、荷物配送先〈宿泊施設〉、乗車人数、荷物個数、お客様のご連絡先 ※荷物配送先は、リスト内にある宿泊施設に限定されます
 - ② **乗車する** (予定時刻30分前を目安にメールでお知らせします)
 - ・予約した日時、場所よりご乗車ください
 - ③ **目的地にて、支払・降車する** (タグ受け取り)
 - ・料金をドライバーにお支払いください (決済方法は、現金・クレジットカード等、タクシー車両に拠ります)
 - ・ドライバーからタグを必ずお受け取りください
 - ・荷物はドライバーが荷物配送先宿泊施設へお運びします
 - ④ 観光後、**荷物配送先 (宿泊施設) へ移動する**
 - ・ご自身で移動をお願いします ※移動時の費用はお客様負担となります
 - ⑤ **荷物**を受け取る (チェックイン)
 - ・タグを荷物運搬先の窓口へお見せください
 - ・本人確認後、荷物をお受け取りできます

Q タクシー会社や車両は自由に選べますか？

- A** 荷物の配送は「貨物」扱いとなるため、認可を受けたタクシー会社および車両でのみ配送が可能となり、一般的なタクシー車両で荷物の配送をすることは法律上できません。そのため、予約制となっています。
- Lug THRUに表示される会社・車両は、特別に認可を受けています。表示された候補の中からお選びください。

Q 事前予約はいつからできますか？

- A** ご利用日の**30日前から当日90分前まで**予約可能です。

Q 本サービスに予約をしていないが、荷物を配送してもらおうことはできますか？

A **出来ません。**当サービスは、事前予約の場合にのみご対応致します。また、**荷物運搬を許可されている車両は限られています。**一般のタクシーで荷物をお運びすることはできません。

Q 何時から何時まで利用できますか？

A 車両によって利用可能時間が異なります。予約システムの利用時間をご確認ください。

Q いつまで（何分前まで）予約の変更・キャンセルが出来ますか？

A **乗車30分前まで変更・キャンセル出来ます。**キャンセル時の注意点は利用規約をご確認ください。変更・キャンセルを行うには、予約時に付与された予約IDが必要です。

Q 乗車中に、降車場所・荷物配車場所を変更できますか？

A 変更可能です。出発前にドライバーにお申し付けください。**料金が予定と大幅に変更することがあります。**予めご了承ください。

Q 乗車場所に行ったが、タクシーが来なかった/見つからなかった場合はどうすればいい？

A **予約メールに記載されているタクシー会社へ連絡**ください。

Q 最初の乗車場所はどこになりますか？

A 京都市内です。ただし、京都駅ロータリーなど、乗車不可な場所があります。京都駅以外の場所でも、**京都市内であれば乗車はどこからでも可能**です。

Q どこで降りられますか？

A 制限はありません。リスト内の主要観光地からの選択、または自由入力で、降車地点（観光目的地）をお選びいただけます。

Q どこに荷物を配送できますか？

A **リストに表示されるホテルのみ配送**ができます。

Q どんな荷物を配送できますか？

A スーツケース、リュックサック、土産袋などです。※ペットや壊れやすい物、危険物などは載せられません。詳細は利用規約をご確認ください。

Q 運賃・荷物配達料は事前確定料金ですか？

A 事前確定料金ではなく、事前の**提示料金はあくまで目安**となります。ただし、荷物配達料は、配達先が変更にならない限り固定です。詳細は利用規約をご確認ください

Q 荷物が無くなったり、壊れたりしたらどうなりますか？補償は？

A サービスの利用によって生じた事故、損害、盗難、紛失等について、当社の故意又は重過失による場合を除き当社およびドライバーは一切の責任を負いません。詳細は利用規約をご確認ください

Q 荷物の配達先を間違えてしまいました。配達し直してもらえますか？

A 配達し直しはできません。お客様にて荷物移動の手配をお願いいたします。

Q 荷物の現在地や到着状況を確認することはできますか？

A ホテルに到着し次第、到着お知らせメールが届きます。荷物のリアルタイム所在地確認は出来ません。

Q 荷物だけの配送は出来ますか？

A **荷物だけの配送はできません**。当サービスは旅行者と荷物を合わせたサービスです。荷物のみ配送したい場合は他配送サービスをご利用ください。

Q 決済方法はありますか？

A タクシー会社によります。現金・クレジットカード等車両により決済方法が異なる場合がございます。詳しくはタクシー会社にお問合せください。

