

Luggage Delivery by MIMARU 手荷物配送サービス規約

Luggage Delivery by MIMARU 手荷物配送サービス規約（以下「本規約」といいます。）は株式会社コスモホテルマネジメント（以下「当社」といいます。）が「Luggage Delivery by MIMARU」の名称で提供する手荷物配送サービス（以下「本配送サービス」といいます。）における提供条件および本配送サービスをご利用いただくお客様（以下「お客様」といいます。）と当社との間の権利義務関係を定めるものです。

a. （サービス概要）

本配送サービスとは、お客様の手荷物を取次店舗間（空港又は MIMARU 又は他ホテル）で最短当日配送するサービスです。

b. （適用範囲）

本規約において、当社が定める「貨物自動車利用運送約款」（以下「約款」といいます。）と異なる規定がある場合には、本規約が優先して適用されます。また、本規約に定めのない事項については約款、法令又は一般の慣習によります。本配送サービスご利用に際しては本規約への同意が必要です。

c. （利用料金の額と支払い方法）

本配送サービスの利用料金は、当社が別途定める運賃料金表によるものとします。支払い方法はクレジットカード決済のみです。

d. （サービス利用方法）

1. 配送情報の登録

Luggage Delivery by MIMARU 専用サイト（以下「本予約システム」といいます。）にて、集荷前日の 23 時までには荷物の預け先、受取先、希望日時、個数等を登録してください。

2. お客様情報の登録

配送に必要なお名前、メールアドレス、電話番号、利用航空便、また支払いに必要なクレジットカード情報等を登録してください。登録頂いたお客様情報は当社グローバルプライバシーポリシーに基づき適切に保護します。

3. お支払い

入力完了後に、クレジットカードで電子決済してください。尚、キャンセル又は予約内

容を変更をする場合には集荷前日の 19 時まで Luggage Delivery by MIMARU カスタマーサポートにご連絡をお願いします。

メールアドレス Email 【 customer-mimaru@mimaruhotels.com 】

4. 予約完了、取引番号通知

ご予約完了後に、当社から電子メールにて詳細をご案内いたしますので内容をご確認ください。なお、当社からの電子メールについては下記のアドレスにて送信いたします。下記アドレスのメールを受信できるように、迷惑メール設定から解除、もしくは受信設定をして頂きますようお願いいたします。

メールアドレス Email 【 customer-mimaru@mimaruhotels.com 】

5. 手荷物の預け入れ前のアップロード

予約確認メール内の【アップロードする】ボタンから、【荷物】と【宿泊確認書】のアップロードをお願いします。※アップロードボタンがない場合は、メールにてご共有ください。

メールアドレス Email 【 customer-mimaru@mimaruhotels.com 】

6. 手荷物の預け入れ

手荷物を登録した空港又は MIMARU で預ける際には、確認メールに記載されている予約確認画面（取引番号）をスタッフに提示して、配送情報を再確認の上、預けてください。

また受付でタグを受取り、取引番号等をご記入の上、お荷物に付けてください。

■手荷物の預け入れ時間

- ・ MIMARU 預け入れ時間 ・ ・ 配送当日朝 9:00 まで

※フロント受付時間に準ずる。

- ・ 空港預け入れ時間 ・ ・ (成田空港) 配送当日朝 6:30 以降 21:00 まで

※14:00 以降は翌日配送分

(羽田空港) 配送当日朝 4:00 以降 23:00 まで

※14:00 以降は翌日配送分

(関西空港) 配送当日朝 6:30 以降 22:30 まで

※14:00 以降は翌日配送分

※空港から MIMARU 行きの当日配送分は空港 14:00 までの預入、14:00 以降預入分については、翌日配送分（翌日 20:00 以降、MIMARU にて受取可能）となります。

7. 手荷物の受け取り

指定のお届け先から手荷物が集荷された時点、および手荷物が到着した時点で、当社から電子メールにて通知します。

指定のお届け先にて確認メールに記載されている予約確認画面（取引番号）をスタッフに提示して手荷物をお受け取りください。

お受け取りの際、荷物の破損、毀損を確認した際は、速やかにカスタマーサポートにご連絡ください。

また指定した受取日時に受取ができない場合、保管料が発生いたしますので、十分ご注意ください。（1 晩/1,100 円税込み/個）

■手荷物の受け取り時間

- ・ MIMARU 受け取り時間 ・ ・ 配送当日 20:00 以降

※フロント受付時間に準ずる。

- ・ 他ホテル受け取り時間 ・ ・ 配当当日 20:00 以降

※フロント受付時間に準ずる。

- ・ 空港受け取り時間 ・ ・ (成田空港) 配送当日 16:00 以降 21:00 まで

または翌日 7:00 以降

(羽田空港) 配送当日 16:00 以降 23:00 まで

または翌日 4:00 以降

(関西空港) 配当当日 16:00 以降 22:30 まで

または翌日 6:30 以降

8. 荷物預かりサービスについて

10 日間まで保管料無料、11 日間以上は 1 晩/1,100 円税込/個の保管延長料金が発生します。最長 14 日間までの預かりが可能です。

e. (お客様の注意事項)

本配送サービスにおいて、空港から MIMARU への配送及び MIMARU からの空港又は他ホテルへの配送は、MIMARU 宿泊者に限りです。MIMARU に宿泊しない方が手荷物をホテルへ配送した場合は受け取りを拒否される場合がありますのでご注意ください。

また MIMARU から他ホテルへ配送する場合、一部ご利用いただけないホテルもございますので、サービス申し込み前に予約画面にてご確認ください。なお、フロントにスタッフがいない宿泊施設へ配送することができません。

1. 配送エリア

【MIMARU (東京) ⇄ 空港便】：成田空港・羽田空港

【MIMARU (関西) ⇄ 空港便】：関西国際空港

【MIMARU (東京) → 他ホテル便】：(東京) 東京 23 区・舞浜エリア

【MIMARU (関西) → 他ホテル便】：(京都) 上京区/中京区/下京区/東山区/南区

(大阪) 大阪市内+りんくうタウン周辺ホテル

2. 賠償金額の上限

当社に故意または過失があった場合に限り、荷物物価相当額を弁償します。但し、上限は30万円/1個とします。

3. 預けられない荷物

以下に記載されているお荷物については、お取り扱いができかねますので予めご了承くださいますようお願いいたします。

■荷物のサイズ

・縦・横・高さの合計が180cm以上のもの

※ただし、スノーボードなどは縦・横・高さの合計が200cm以上のもの

・重さ30kg以上のもの

■貴重品

・30万円以上の価値があるもの

・現金・クレジットカード・パスポートなどの身分証明書や宝石など

・個人情報が含まれるなど、特殊な取り扱いを要するもの

・復元が不可能な原稿、ビデオテープ、フィルム、その他電子磁気媒体類

■遺体、遺骨

■荷造り・梱包が不完全な荷物

・蓋がされておらず、中身がはみ出ている段ボールやカバンなど

・タグを取り付けができないほどの小さすぎる荷物

■危険物・精密機械

・人員または搭載物に危険または迷惑を及ぼす恐れのあるもの

・花火・スプレー缶・ライター類、毒物および劇物類など

・リチウムイオンバッテリーを搭載している家電機器(イヤフォン・ヘアアイロンなど)

■温度管理が必要なもの

・野菜、果物、冷凍及び冷蔵品類(鮮魚、チョコレートなど)

・動物(猫、犬など)、植物(苗木、生花)

■壊れやすいもの

・カメラ・パソコン等の電子機器・精密機器

・陶器・ガラス・カン瓶類(割れやすい容器に入ったお酒や調味料・化粧水なども含みます)

・楽器・スポーツ用品(サーフボード、ウィンドサーフィン用具、スキーバギア、自転車など)

・美術品、骨董品

■そのほか、Luggage Delivery by MIMARU が運送に適さないと特に定めて表示したもの

4. キャンセルポリシー

集荷日前日の 19 時までのご連絡の場合：0%（電子決済した料金全額返金）

集荷日前日の 19 時以降のご連絡の場合：100%（キャンセルチャージとして収受します）

事前連絡なしの場合：100%（キャンセルチャージとして収受します）

5. 免責事項

Luggage Delivery by MIMARU は次の事由による荷物の滅失、毀損又は遅延による損害並びに損傷等、本来機能を損なわない程度の損傷については、損害賠償の責任を負いません。

■荷物の欠陥、自然の消耗

- ・荷物の中身の破損、汚損
- ・荷物の過重量・過容量による破損、汚損
- ・老朽化など手荷物固有の不具合に起因した破損
- ・着脱式のキャスターなどの突起物、取っ手、ストラップ、フック、ベルト、名札等の付属品の欠陥
- ・軽微な破損（擦傷、汚れ、へこみ）

■予見できない異状な交通渋滞による荷物の延着

■地震、津波、高潮、大水、暴風雨、山崩れなどの天災による荷物の欠陥、破損、延着

■法令又は公権力の発動による運送の差止め、開封、没収、差押えまたは第 3 者への引渡

■お客様の故意または過失に起因する損失

6. 引渡しができない荷物

お預け荷物を期日にお受け取りになれない場合は、速やかに弊社カスタマーサポートへご連絡ください。なお、連絡がなく引渡し予定日当日より 30 日間経過した場合は、一定期間倉庫にて保管後、処分させていただきます。

7. お預け荷物の損失

手荷物配送中の運搬事故などによるお預け荷物の損失（損傷、紛失、延着）が発生した場合は弊社の判断により速やかにお客様にご連絡いたします。

8. 事故証明書の発行

本配送サービスでは、事故証明書の発行は行いません。

f. (契約の成立)

Luggage Delivery by MIMARU 配送サービス専用サイトにて、お客様が電子決済手続きを完了し、当社から予約完了後の電子メールの通知を行ったときに、当社とお客様の間で本配送サービス利用の契約が成立します。

尚、お客様が登録内容に記載された場所、集荷希望日時に手荷物の預け入れをしなかった場合、電子決済した料金の払い戻しは行いません。

g. (当社の責任)

(責任の開始と終了時期)

荷物の滅失または毀損についての当社の責任は荷物をお客様から受け取ったときに始まり、到着地にて荷物を受け渡した際に終了いたします。

また荷物の毀損についての当社の責任は、荷物を引渡した日から7日以内に通知を発しないかぎり、消滅します。

h. (配送サービスの中止・中断・変更)

当社は、以下の事項に該当する場合、予告なく、本配送サービスの運営を中止・中断・変更できるものとします。

この場合に利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

- ・本配送サービスのシステムの保守を定期的には又は緊急に行う場合
- ・自然災害その他の非常事態により、本配送サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
- ・その他、当社が、本配送サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合

i. (個人情報の保護)

当社は、個人情報の保護に関する法令及びその他の規範を遵守し個人情報を適正に取扱います。お客様が登録する個人情報を大切に保護し、当社が別途定める「グローバルプライバシーポリシー」に則り、適切に管理します。また、取次店舗（MIMARU・空港・他ホテル）についても当社のグローバルプライバシーポリシーを遵守し、利用者の個人情報を適切に管理します。

j. (反社会的勢力の排除)

a. お客様及び当社は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明及び保証し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- 自ら又は自らの役員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、準暴力団及びその他の犯罪集団等その他これらに準じる者（以下総称して「反社会的勢力」という。）であること

- 反社会的勢力が経営を実質的に支配していると認められる関係を有すること
 - 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
 - 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - 自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
- b. お客様及び当社は、自己の責めに帰すべき事由の有無を問わず、相手方が前項に違反した場合、何らの催告を要することなく、本契約を解除することができます。この場合、契約の解除をした者は、相手方に損害が生じても何らこれを賠償することを要しません。また、契約の解除をした者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償します。

k. (準拠法及び管轄裁判所)

本規約及び本サービス契約の準拠法は、日本法とします。

本規約又は本サービス契約に起因又は関連する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

l. (問い合わせ)

問合せ先 Luggage Delivery by MIMARU カスタマーサポート

メールアドレス customer-mimaru@mimaruhotels.com

問合せ時間 9:00～20:00 (日本時間)

対応言語 日本語、英語

制定 2024年4月

改定 2025年8月

株式会社コスモスホテルマネジメント