

KURO-GO Luggage Delivery 手荷物配送サービス規約

KURO-GO Luggage Delivery 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「KURO-GO Luggage Delivery」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。

1 （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（空港又はホテル）で最短当日配送するサービスです。

2 （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。

3 （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。

4 （サービス利用方法）

a. 配送情報の登録

KURO-GO Luggage Delivery 専用サイト（以下「本予約システム」といいます。）にて、荷物の配送区間、集荷希望日時、個数等を登録してください。（なお、本予約システム「RESERVA（レゼルバ）」は株式会社コントロールテクノロジーにより提供されております。本予約システムの利用については [「RESERVA コンシューマーサービス利用規約」](#) を参照ください。）

b. お客様情報の登録

氏名、メールアドレス、電話番号、配送先宿泊施設及び空港、荷物受取日時、宿泊先チェックイン日、また支払いに必要なクレジットカード情報を登録してくだ

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。

c. 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、キャンセルをする場合には集荷前日の18時まで KURO-GO Luggage Delivery 専用サイトにて手続きしてください。

d. 予約完了、予約番号通知

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、利用日の数日前にご予約リマインドメールを送信いたします。ご予約リマインドメールは当日荷物をお預けの際に必要となりますので大切に保管ください。なお、当社からの電子メールについては下記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 【 info-mail@kurogo-service.com 】

e. 手荷物の預け入れ

手荷物を、登録した空港又はホテルで預ける際には、ご予約リマインドメール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。

■手荷物の預け入れ時間

- ・ホテル預け入れ時間・・配送当日朝 8:00 まで

※ホテル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 13:00 まで
(羽田空港) 配送当日朝 4:00 以降 13:00 まで

f. 手荷物の受け取り

指定のお届け先に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センターにご連絡ください。

■手荷物の受け取り時間

- ・ホテル受け取り時間・・配送当日 19:00 以降

※ホテル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 14:00 以降 21:00 まで
または翌日 7:00 以降 13:59 まで
(羽田空港) 配送当日 13:00 以降 22:00 まで
または翌日 6:00 以降 12:59 まで

5 (お客様の注意事項)

本配送サービスにおいて、空港からホテルへの配送及びホテルからの空港への配送は、MIMARU 宿泊者に限ります。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。

a. 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。

b. 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せ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
- ・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
- ・タグが貼れ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

- ・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
- ・美術品、骨董品

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

c. 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）

d. 免責事項

KURO-GO Luggage Delivery 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、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

e. 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センターへご連絡ください。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。

f. 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

生じ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。

g. 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。

6. (契約の成立)

KURO-GO Luggage Delivery 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。

7. (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 14 日以内に通知を発しないかぎり、消滅します。

8. (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

9. (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（ホテル・空港）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。

10. (反社快適勢力の排除)

- 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。

11. （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。

12. （問い合わせ）

問合せ先 KURO-GO Luggage Delivery カスタマーサービスセンター

メールアドレス info-mail@kurogo-service.com

問合せ時間 7:30～21:00（日本時間）

対応言語 日本語、英語

制定 2024年4月

改定 2024年8月

株式会社コスモスホテルマネジメント

KURO-GO Luggage Delivery Hand Luggage Delivery Service Terms

KURO-GO Luggage Delivery Hand Luggage Delivery Service Terms (hereinafter referred to as the “Terms”) set forth the terms pertaining to the hand luggage delivery service under the name of “KURO-GO Luggage Delivery” (hereinafter referred to as the “Delivery Service”) provided by Cosmos Hotel Management Co., Ltd. (hereinafter referred to as the “Company”), and the rights and obligations relationship between the Company and customers who use the Delivery Service (hereinafter referred to as “Customers”).

1 (Service Overview)

This Delivery Service provides same-day delivery at the earliest of the Customer’s hand luggage between agency stores (airport or hotel).

2 (Scope of Applicability)

If there are provisions in the Terms that differ from the “Consigned Freight Motor Vehicle Transportation Terms and Conditions” (hereinafter referred to as the “Terms and Conditions”) established by the Company, the Terms shall prevail. Additionally, matters not stipulated in the Terms shall be determined by the Terms and Conditions, laws and regulations, or general customs. When using this Delivery Service, you must consent to the Terms.

3 (Usage Fee Amount and Payment Method)

The usage fee for this Delivery Service shall be based on the freight rate table separately determined by the Company. Payment is by credit card only.

4 (How to Use the Service)

a. Registration of Delivery Information

Using the KURO-GO Luggage Delivery dedicated site (hereinafter referred to as the “Reservation System”), please register details such as the luggage’s delivery area, desired pickup time and date, and quantity. (Please note that this Reservation System “RESERVA” is provided by Control Technology Co., Ltd. Please refer to the [“RESERVA Consumer Service Terms of Use”](#) regarding the use of this Reservation System).

b. Registration of Customer Information

Please register your name, email address, phone number, destination accommodation and airport, desired pickup date and time, accommodation check-in date and credit card

information required for payment. Registered customer information will be appropriately protected based on the Company's global privacy policy.

c. Payment

After completing the input, please pay electronically using your credit card. If you wish to cancel your reservation, please complete the procedure on the KURO-GO Luggage Delivery dedicated site by 18:00 the day before collection.

d. Reservation Completed, Reservation Number Notification

After completing your reservation, please verify the details we will send you via email. Please note that we will send you a reservation reminder email a few days before the date of service. Please keep the reservation reminder email in a safe place, as you will need it when dropping off your luggage on the day of your reservation. Please note that e-mails from the Company will be sent from the address below. Please check your junk mail settings or set up your email settings so that you can receive emails from the address below.

E-mail Address [info-mail@kurogo-service.com]

e. Checking In Hand Luggage

When leaving your hand luggage at the registered airport or hotel, please show the reservation reminder email to the staff and reconfirm the delivery information before depositing your luggage.

■ Hand luggage drop-off time

- Hotel drop-off time • • Until 08:00 in the morning on the day of delivery

*Based on hotel front desk reception hours.

- Airport drop-off time • • • (Narita Airport) 06:30 to 13:00 on the day of delivery
(Haneda Airport) 04:00 to 13:00 on the day of delivery

f. Claiming Your Hand Luggage

Please pick up your hand luggage at the designated delivery address. If you find that your luggage is damaged or harmed upon claiming it, please contact our customer center immediately.

■ Hand luggage pick-up time

- Hotel pick-up time • • After 19:00 on the day of delivery *Based on hotel front desk reception hours.

- Airport pick-up time • • • (Narita Airport) 14:00 to 21:00 on the day of delivery
or 07:00 to 13:59 the next day
(Haneda Airport) 13:00 to 22:00 on the day of delivery
or 06:00 to 12:59 the next day

5 (Precautions for Customers)

In this Delivery Service, delivery from the airport to the hotel and from the hotel to the airport is limited to guests staying at MIMARU. Please note that if you are not staying at MIMARU and have your hand luggage delivered to the hotel, you may be refused delivery.

a. Upper Limit for the Amount of Compensation

The Company will compensate customers for an amount equivalent to the cost of the luggage only if there was intentional or negligent behavior on our part. However, this amount is 300,000 yen/item.

b. Luggage That Cannot Be Deposited

Please note that we cannot handle any luggage listed below.

■Luggage size

- Items with a combined length, width, and height of 180 cm or more
- Luggage weighing 30kg or more

■Valuables

- Luggage with a value of 300,000 yen or more
- Including, but not limited to, cash, credit cards, identification documents such as passports, and jewelry
- Items that require special handling, such as those that contain personal information
- Manuscripts, video tapes, films, and other electronic magnetic media that cannot be restored

■ Remains, cremated remains (ashes)

■Luggage with insufficient packing and packaging

- Including, but not limited to, cardboard boxes and bags that are not covered and/or with contents protruding
- Luggage too small to attach tags to

■Dangerous goods and precision machinery

- Items that may pose danger or inconvenience to personnel or other loaded items
- Including, but not limited to, fireworks, spray cans, lighters, poisonous and deleterious substances
- Home appliances equipped with lithium-ion batteries (earphones, hair irons, etc.)

■Items that require a controlled temperature

- Vegetables, fruits, frozen and chilled items (fresh fish, chocolate, etc.)
- Animals (cats, dogs, etc.), plants (seedlings, fresh flowers)

■Fragile items

- Ceramics, glass, can bottles (including alcohol, seasonings, lotions, etc. in breakable containers)

- Musical instruments

- Artworks, antiques

■ In addition, items that KURO-GO Luggage Delivery specifically determines are not suitable for transportation

c. Cancellation Policy

If cancelled by 19:00 the day before the collection date: 0% charge (full refund of electronic payment)

If cancelled after 19:00 on the day before the collection date: 100% charge (will be collected as a cancellation charge)

If there is no advance notice: 100% (will be collected as a cancellation charge)

d. Disclaimer

KURO-GO Luggage Delivery is not responsible for any damage that does not impair an item's original functionality, such as loss of, damage to, or delay in luggage due to the following reasons.

■ Defects in luggage, natural wear and tear

- Damaged or soiled luggage contents

- Damage or staining due to excessive weight or volume of luggage

- Damage caused by luggage-specific defects such as aging

- Defects in protruding accessories such as removable wheels and other accessories,

which include, but are not limited to, straps, hooks, belts, and name tags

- Minor damages (scratches, dirt, dents)

■ Delayed arrival of luggage due to unforeseen severe traffic congestion

■ Defects, damage, or delayed delivery of packages due to natural disasters such as earthquakes, tsunamis, storm surges, floods, storms, and landslides

■ Suspension of transportation, opening, confiscation, seizure, or handing over to a third party due to laws or public authority

■ Loss caused by the Customer's intention or negligence

e. Luggage That Cannot Be Delivered

If you are unable to claim your dropped off luggage on time, please contact our customer center immediately. If we do not hear from you and 30 days have passed from the scheduled delivery date, we will store it in our warehouse for a certain period of time and

then dispose of it.

f. Loss of Checked-In Luggage

If your checked luggage is lost (damaged, lost, or delayed) due to an accident during luggage delivery, we will contact you as soon as possible at our discretion.

g. Issuance of Accident Certificate

This Delivery Service does not issue accident certificates.

6. (Establishment of Contract)

When the Customer completes the electronic payment procedure on the KURO-GO Luggage Delivery delivery service dedicated site and the Company sends an e-mail notification after the reservation is completed, the contract for the use of this Delivery Service is established between the Company and the customer.

Please note that if you do not drop off your luggage at the location and desired pick-up time and date specified in your registration details, we will not refund the electronically paid fee.

7. (The Company's Responsibility)

(When Responsibility Begins and Ends)

The Company's liability for loss or damage to your luggage begins when we receive the luggage from you and ends when we hand it over to you at the destination.

Furthermore, the Company's liability for damage to the package shall be terminated unless we receive notification from you within 14 days from the date of delivery of the package.

8. (Cancellation, Interruption, or Change of Delivery Service)

The Company may cancel, suspend, or change the operation of this delivery service without prior notice if any of the following apply.

The Company shall not be held responsible for any damage caused to the customer in the following cases.

- When maintenance of the system of this Delivery Service is performed regularly or urgently
- If this Delivery Service cannot be provided as usual due to a natural disaster or other emergency situation
- In addition, if the Company determines that temporary suspension is necessary for the operation of this Delivery Service

9. (Protection of Personal Information)

The Company complies with laws and other regulations regarding the protection of personal information and handles personal information appropriately. The Company will carefully protect the personal information registered by our Customers and manage it appropriately in accordance with our separate “Global Privacy Policy.” In addition, our agency stores (hotels and airports) comply with the Company’s global privacy policy and appropriately manage users’ personal information.

10. (Elimination of Anti-social Forces)

a. The Customer and the Company represent and warrant that none of the following items apply, and promise that they will not fall under any of the following items in the future.

- Those who themselves or their officers are affiliated with organized crime groups, members of organized crime groups, persons who have ceased to be members of organized crime groups for less than five years, semi-members of organized crime groups, companies related to organized crime groups, corporate racketeers, social movement campaigners or gangsters with special intelligence, quasi-organized crime groups, other criminal groups, or any other person equivalent to these (hereinafter collectively referred to as “anti-social forces”).

- Having a relationship where anti-social forces are recognized to have substantial control over management

- Having a relationship where anti-social forces are recognized to be substantially involved in management.

- Having a relationship that is deemed to be using anti-social forces, such as for the purpose of gaining fraudulent profits for oneself or a third party, or for the purpose of causing damage to a third party

- Having a relationship that is recognized as being involved in activities such as providing funds or providing convenience to anti-social forces

- An officer or a person substantially involved in the company’s management has a socially reprehensible relationship with anti-social forces

b. The Customer and the Company may terminate this contract without any notice if the other party violates the preceding paragraph, regardless of whether or not there is a cause attributable to either of them. In this case, the party who canceled the contract is not required to compensate the other party for any damage caused. Additionally, if the party who cancels the contract suffers damage, the other party will provide compensation for the damage.

11. (Governing Law and Competent Court)

The governing law of the Terms and this Service Contract shall be Japanese law.

For any disputes arising out of or related to the Terms or this Service Contract, the Tokyo District

Court shall have the exclusive jurisdiction of the first instance.

12. (Inquiries)

Contact KURO-GO Luggage Delivery Customer Service Center

E-mail address: info-mail@kurogo-service.com

Inquiry hours 7:30-21:00 (JST)

Supported languages Japanese, English

Established April 2024

Amended August 2024

Cosmos Hotel Management Co., Ltd.

KURO-GO Luggage Delivery 隨身行李寄送服務規章

KURO-GO Luggage Delivery 隨身行李寄送服務規章(以下稱「本規章」),係規定 COSMOS HOTEL MANAGEMENT Co.,Ltd. (以下稱「本公司」)以「KURO-GO Luggage Delivery」這個名稱提供的隨身行李寄送服務(以下稱「本寄送服務」)的提供條件及使用本寄送服務的客戶(以下稱「客戶」)和本公司之間的權利義務關係。

1 (服務概要)

本寄送服務係指,在代辦店舖間(機場或飯店),最快將在當天寄送客戶的隨身行李之服務。

2 (適用範圍)

本規章中,有不同於本公司規定的「貨物汽車利用運送條款」(以下稱「條款」)之規定的情況下,本規章優先適用。此外,關於本規章未規定之事項,依條款、法令或一般習慣。使用本寄送服務時,須同意本規章。

3 (使用費用的金額和支付方法)

本寄送服務的使用費用依本公司另行規定的運費價格表。支付方法僅限信用卡結帳。

4 (服務使用方法)

a. 登錄寄送資訊

請於 KURO-GO Luggage Delivery 專用網站(以下稱「本預約系統」),登錄行李的寄送區間、希望集貨時間、個數等。(此外,本預約系統「RESERVA」由 CONTROL TECHNOLOGY CORP.提供。關於使用本預約系統請參閱「[RESERVA 使用者服務使用規章](#)」)。

b. 登錄客戶資訊

請登錄姓名、電郵地址、電話號碼、寄送地點(住宿設施)及機場、領取行李的時間、入住日、以及支付所需的信用卡資訊。登錄的客戶資訊會基於本公司全球隱私權政策,適當保護。

c. 支付

輸入完成後,請以信用卡進行電子結帳。此外,取消的情況下,請於集貨前一天的晚上六點之前,於 KURO-GO Luggage Delivery 專用網站,辦理手續。

d. 預約完成、預約編號通知

預約完成後，本公司會透過電子郵件寄送詳細資訊，請確認內容。此外，於使用日的幾天前，寄送預約提醒郵件。當天託運行李時，需要預約提醒郵件，請妥善保管。此外，關於來自本公司的電子郵件，透過下列電郵地址寄送。為了能夠接收下列電郵地址的電子郵件，請解除從垃圾郵件設定，或者進行接收設定。

電郵地址 Email 【info-mail@kurogo-service.com】

e. 接收隨身行李

在登錄的機場或飯店託運隨身行李時，請向工作人員出示預約提醒郵件，再度確認寄送資訊之後託運。

■隨身行李的接收時間

- ・ 飯店接收時間 ・ 寄送當天早上八點之前
※依飯店櫃檯受理時間為準。
- ・ 機場接收時間 ・ (成田機場) 寄送當天早上六點半至下午一點
(羽田機場) 寄送當天早上四點至下午一點

f. 領取隨身行李

請於指定的送達地點，領取隨身行李。領取時，發現行李損壞、毀損，請立刻通知客戶服務中心。

■隨身行李的領取時間

- ・ 飯店領取時間 ・ 寄送當天晚上七點之後
※依飯店櫃檯受理時間為準。
- ・ 機場領取時間 ・ (成田機場) 寄送當天下午二點至晚上九點
或者是，隔天的早上七點至一點五十九分
(羽田機場) 寄送當天下午三點至晚上十點
或者是，隔天的早上六點至十二點五十九分

5 (客戶的注意事項)

本寄送服務中，從機場寄送至飯店及從飯店寄送至機場，均僅限於 MIMARU 住宿者。MIMARU 住宿者以外人員將隨身行李寄送至飯店的情況下，可能拒絕領取，敬請注意。

a. 賠償金額的上限

僅限於本公司故意或有過失的情況下，賠償行李價值相當金額。但以 30 萬日圓/1 件為上限。

b. 無法託運的行李

關於下列記載的行李，無法處理，敬請見諒。

■行李尺寸

- 長、寬、高合計超過 180cm

- 重量超過 30kg

■貴重物品

- 價值超過 30 萬日圓的物品

- 現金、信用卡、護照等身份證件和珠寶等

- 含有個人資訊等，需要特殊處理的行李

- 無法復原的原稿、錄影帶、膠卷、其他電磁媒體類

■遺體、骨灰

■打包、包裝不完善的行李

- 沒有蓋蓋子，內容物露出的瓦楞紙箱和箱包等

- 無法貼標籤，太小的行李

■危險物品、精密機械

- 對人員或搭載物有造成危險或困擾之虞的物品

- 焰火、噴霧罐、打火機類、毒物及劇毒物類等

- 搭載鋰離子電池的家電機器(耳機、整髮器等)

■需要溫度管理的物品

- 蔬菜、水果、冷凍及冷藏品類(鮮魚、巧克力等)

- 動物(貓、狗等)、植物(樹苗、插花)

■容易損壞的物品

- 陶器、玻璃、瓶罐類(亦包含裝在容易破裂的容器的酒和調味料、化妝水等)

- 樂器

- 美術品、古董

■除此之外，KURO-GO Luggage Delivery 特別規定，標示為不適合運送的物品

c. 取消政策

集貨日前一天的 19 點之前通知：0%（全額退還電子結帳的費用）

集貨日前一天的 19 點之後通知：100%（作為取消費收取）

無事先通知：100%（作為取消費收取）

d. 免責事項

關於下列事由造成的行李滅失、毀損或延遲寄達造成的損害及損傷等，不損害原本機能的程度之損傷，KURO-GO Luggage Delivery 不負損害賠償的責任。

■行李的缺陷、自然耗損

- 行李內容物的損壞、污損

- 行李超重、超量造成的損壞、污損

- 起因於老舊化等隨身行李固有的問題之損壞

- 裝卸式的輪子等突起物、束帶、掛鉤、綁帶、名牌等附屬品的缺陷
- 輕微的損壞（擦傷、髒污、凹陷）
- 無法預料的異狀交通堵塞造成的行李延遲寄達
- 地震、海嘯、暴潮、洪水、暴風雨、山崩等天災造成的行李缺陷、損壞、延遲寄達
- 法令或公權力發動造成的禁止運送、開封、沒收、扣押或交付給第三者
- 起因於客戶的故意或過失之損失

e. 無法交付的行李

無法於日期內領取託運行李的情況下，請立刻通知本公司客戶服務中心。此外，毫無通知，自預定交付日當天起，超過 30 天的情況下，於倉庫保管一定期間後處分。

f. 託運荷物的損失

託運行李在運送過程中，因發生搬運事故等而造成損失（損傷、遺失、延遲寄達）的情況下，依本公司的判斷，立刻通知客戶。

g. 開立事故證明書

本寄送服務不開立事故證明書。

6. （契約成立）

客戶於 KURO-GO Luggage Delivery 寄送服務專用網站，完成電子結帳手續，本公司寄送預約完成後的電子郵件通知時，本公司和客戶之間的使用本寄送服務契約成立。此外，客戶未於登錄內容記載的地點、希望集貨時間，託運隨身行李的情況下，不退還電子結帳的費用。

7. （本公司的責任）

（責任的開始和結束時期）

本公司關於行李滅失或毀損的責任，於向客戶收取行李時開始，於在寄達地點交付行李時結束。

此外，本公司關於行李毀損的責任，除非自交付行李之日起，14 天內發出通知，否則不與負責。

8. （中止、中斷、變更寄送服務）

符合下列事項的情況下，本公司將不與事先告知，中止、中斷、變更本寄送服務之營運。此情況下，關於使用者產生的損害，本公司概不負責。

- 定期或緊急維護本寄送服務的系統

- 因自然災害等緊急事態，無法如常提供本寄送服務
- 營運本寄送服務上，本公司認為必須暫時中斷的其他情況

9. (保護個人資訊)

本公司遵守保護個人資訊相關的法令及其他規範，適當使用個人資訊。妥善保護客戶登錄的個人資訊，遵從本公司另行規定的《全球隱私權政策》，適當管理。此外，關於代辦店舖（飯店、機場），亦遵守本公司的全球隱私權政策，適當管理使用者的個人資訊。

10. (排除反社會勢力)

- a. 客戶及本公司表明且保證不符合下列各條款，並且約定將來亦不符合。
- 自己或自己的董事為暴力團體、暴力團體成員、自不再是暴力團體成員起未經過5年者、暴力團體準成員、暴力團體相關企業、總會屋（職業股東）、標榜社會運動等而從事不法行為份子或特殊知能暴力集團、準暴力團體及其他犯罪集團等相當於上述身份者（以下總稱「反社會勢力」）
 - 和反社會勢力之間具有反社會勢力實質控制經營之關係
 - 和反社會勢力之間具有反社會勢力實質參與經營之關係
 - 為了圖謀自己或第三者的不當利益，或者為了對第三者造成損害等，和反社會勢力之間具有利用反社會勢力之關係
 - 和反社會勢力之間具有向反社會勢力提供資金等，或者參與提供方便等之關係
 - 自己的董事或實質參與自己的經營者與反社會勢力具有應受社會譴責之關係
- b. 客戶及本公司無論有無該歸責於自己之事由，對方違反前項的情況下，可無需任何催告，解除本契約。此情況下，即使對方產生損害，解除契約者亦無需對此進行任何賠償。除此之外，解除契約者產生損害時，對方賠償其損害。

11. (準據法及管轄法院)

本規章及本服務契約的準據法為日本法。

關於起因於本規章或本服務契約或相關的所有糾紛，以東京地方法院為第一審的專屬協議管轄法院。

12. (詢問)

詢問處 KURO-GO Luggage Delivery 客戶服務中心
電郵地址 info-mail@kurogo-service.com
詢問時間 7:30~21:00 (日本時間)
服務語言 日文、英文

制定 2024 年 4 月

改定 2024 年 8 月

COSMOS HOTEL MANAGEMENT Co., Ltd.