

# LUGGAGE EXPRESS 使用條款（第三版）

《LUGGAGE EXPRESS 使用條款》（以下簡稱「本條款」）適用於所有使用株式会社 JTB 所提供服務的使用者。

## 1. 服務概要

（1）LUGGAGE EXPRESS（以下簡稱「LEX」）是指，為希望使用 LEX 的使用者（以下簡稱「使用者」）提供將行李，從寄送行李的住宿設施（以下有時稱為「寄件據點」）配送至使用者指定之目的地住宿設施的服務。

（2）LEX 的【服務費用】如下所示：

※服務費用不僅包含本公司依據本條款所提供的所有服務費，亦包含根據第 11 條所成立的本服務使用契約，同時成立之配送契約（與 JR 東海物流株式會社及 Porter Express 株式會社間）所需之配送費用（或運輸費用）。

### 【服務費用（方案）】

|               |                 |                  |
|---------------|-----------------|------------------|
| 標準配送（Regular） | 當日 21:00 送達京都飯店 | 價格：12,000 日圓（未稅） |
| 快速配送（Express） | 當日 18:00 送達京都飯店 | 價格：15,000 日圓（未稅） |

## 2. 服務提供主體

LEX 是由株式会社 JTB（以下簡稱「本公司」）根據使用者之委託，與 Porter Express 株式會社及 JR 東海物流株式會社合作提供的服務。JR 東海物流株式會社負責鐵路運輸，Porter Express 株式會社則負責陸路運輸。本公司作為中介，受使用者委託，協調各公司的行李配送安排與調度。

## 3. 申請手續（配送資訊與使用者資訊之登錄）

使用者在使用 LEX 服務時，須透過本公司營運的 LEX 專用網站（以下簡稱「LEX 網站」）<[www.luggage-express-service.com](http://www.luggage-express-service.com)>，登錄配送目的地住宿設施之預約資訊，指定時間，填寫以下資訊完成申請手續。

※LEX 僅提供行李配送至實際有住宿預約記錄的住宿設施。如非住宿者配送行李至該設施，可能會被拒絕收件，請務必注意。如該設施拒收非住宿者之行李，使用者仍須支付本服務全額費用。

※若使用者誤輸配送資訊或個人資訊，導致行李無法成功配送，使用者仍需支付本服務全額費用。

### （1）配送資訊

需登錄配送日、寄件據點（如住宿設施名稱）、目的地住宿設施名稱及配送行李件數。

### （2）使用者資訊

需登錄姓名、電子郵件地址、聯絡電話（手機）、國籍，以及用於付款的信用卡資訊。

## 4. 服務使用流程

使用者可依照以下步驟使用 LEX 服務：

### （1）預約與付款

完成「3. 申請手續（配送資訊與使用者資訊之登錄）」後，請使用指定信用卡進行付款。

## （2）取得預約憑證

完成上述（1）項之付款後，本公司將自動配送一封含有預約憑證編號的確認郵件至使用者登錄的電子信箱。該確認郵件即為「預約憑證」。使用者須妥善保存該郵件，直至行李配送完成為止。

## （3）寄件手續

使用者須於配送當日指定時間，向寄件據點工作人員出示預約憑證，並領取專用標籤。領取後，請在標籤上填寫姓名、配送目的地住宿設施名稱與預約憑證編號，並交由工作人員處理。

## （4）確認行李損壞狀況與黏貼標籤

使用者需與據點工作人員一同確認行李有無損壞，由工作人員在標籤上填寫據點名稱、負責人姓名以及是否有損壞。完成此確認與標籤黏貼即表示受理配送完成。

## （5）配送完成通知

當行李配送至使用者於 LEX 網站登錄之目的地住宿設施時，本公司將配送「配送完成通知」至使用者登錄之電子信箱。

## （6）行李領取（當日 18:00 或 21:00 之後）※依所選配送方案而異

使用者可至目的地住宿設施櫃台報上姓名領取行李。請事先理解，實際可領取時間可能因當日交通狀況有所延遲。

## 5. 可配送的行李類型

限可拉鍊封口或其他方式封閉的行李箱或包包。

尺寸規定為三邊總和在 200 公分以內，單件重量不超過 30 公斤。

※已包裝好的嬰兒車（可使用氣泡布等簡易包裝）及紙箱亦視為行李並可接受配送。

## 6. 不可配送的行李

以下列舉之行李類型無法受理。如使用者未事先申報而配送此類行李，發生遺失、竊盜、損壞或污損等情況時，本公司、JR 東海物流株式會社及 Porter Express 株式會社將不承擔任何賠償責任。

- （1）需冷藏保存的物品（生鮮食品、冷藏品、冷凍品等）、動物、植物
- （2）瓶裝飲料、已開封的飲品（液體）
- （3）包包外附有傘、手杖等物品的行李
- （4）不潔物、有異味、易腐敗或變質的物品
- （5）電腦、平板、相機、手機等「精密機械」以及陶瓷器等「易碎品」
- （6）貴重物品（現金、支票、匯票、股票及其他有價證券、護照、票券、貴金屬、重要文件等，價值超過 30 萬日圓的物品）
- （7）遺體、骨灰、牌位
- （8）易燃物、火藥、藥品、燃料、毒物、樣本、病原體、槍械刀劍等危險物品
- （9）包裝不完整的物品（如無法封口的包和袋等），或被判斷為容易破損的物品
- （10）其他被判斷為不適合配送的物品

## 7. 使用者通知事項

本公司將透過 LEX 專用網站公告、電子郵件，或其他認為適當的方式，隨時向使用者提供必要資訊。通知自本公司合理認定使用者已接收到該通知時起生效。

## 8. 禁止權利與義務的轉讓

使用者不得在未經本公司書面同意下，將根據本條款所締結之契約地位及所生之全部或部分權利義務轉讓予第三人。

## 9. 使用 LEX 時的禁止行為

使用者在使用 LEX 服務時，不得進行以下行為：

- (1) 違反法律、法院裁判或具有法律效力之行政處分
- (2) 違反公共秩序、進行詐欺或相關行為，或侵害本公司、其他使用者或第三方之智慧財產權、名譽、隱私等合法權益
- (3) 對本公司、其他使用者或第三方造成或可能造成損害之行為
- (4) 未經本公司許可，透過或利用 LEX 從事營利行為或其準備行為
- (5) 利用與 LEX 相關之方式傳播或使用病毒或惡意程式
- (6) 假冒本公司或他人名義傳送訊息，或故意傳播虛假資訊
- (7) 未經授權使用非官方方式操作 LEX
- (8) 未經同意，將透過 LEX 取得之資訊複製、傳送或提供予第三人使用，或非出於個人用途進行使用
- (9) 直接或間接提供利益給反社會勢力，或與其進行合作行為
- (10) 除上述以外，本公司合理認定為不當之行為

## 10. 使用者資訊

### (1) 關於使用者資訊之使用

使用者所登錄之配送資訊與個人資訊，將僅限於提供 LEX 服務所必要之範圍內提供予本公司、Porter Express 株式會社（含其委託業者）、JR 東海物流株式會社（含其委託業者）、寄件據點等。使用者同意此使用方式。

此外，在以下情況下亦可能公開使用者資訊：

- －使用者已同意公開登錄資訊時
- －依法律要求需公開時
- －為分析 LEX 使用趨勢而揭露之統計資料（僅限無法辨識個人身分之資訊）

### (2) 使用者資訊之變更

若使用者資訊有變更，應立即透過 LEX 網站辦理變更。因未即時或誤登資訊導致服務障礙或損害時，本公司概不負責。

## 11. 契約成立

### (1) 契約之成立

使用者於本公司營運之 LEX 網站登錄配送資訊與個人資訊，並接收到本公司發送之預約完成信後，即與本公司間成立 LEX 服務使用契約。此同時，使用者與 Porter Express 株式會社及 JR 東海物流株式會社，亦將依各自之配送約款成立配送契約。

<陸路運輸：貨物運輸條款> Porter Express 株式會社

[https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr\\_agreement\\_ja.pdf](https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_ja.pdf) (日文)

[https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr\\_agreement\\_en.pdf](https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_en.pdf) (英文)

<鐵路運輸：標準貨物汽車運輸約款> JR 東海物流株式會社

[https://www.jrtl.co.jp/pdf/conditions\\_of\\_carriage.pdf](https://www.jrtl.co.jp/pdf/conditions_of_carriage.pdf) (日文)

若使用者未依登錄資訊中的地點及時間交寄或領取行李，本公司將不負任何責任，並將收取網站所載之取消手續費。

## 12. 行李配送事故之處理

自據點受理行李起至送達目的地為止，如發生配送延誤、損壞、遺失等情況，將依第 11 條所列各公司之配送條款辦理。

## 13. 配送與使用者資訊之取消

(1) 使用者可自行透過 LEX 網站辦理配送資訊之取消。但視取消時間點不同，可能會產生網站上所記載的取消費用。

(2) 如使用者違反本條款、非法或不當使用 LEX，或登錄資訊被本公司判斷為不實或不正確者，本公司得在不事先通知的情況下，刪除其資訊並有權拒絕其日後使用 LEX。

## 14. 聯絡方式

### 【關於行李配送的諮詢】

|            |                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 聯絡方式       | LUGGAGE EXPRESS 呼叫中心 (由 Porter Express 株式會社營運)                                                                            |
| 諮詢時間       | 9:00~21:00 (日本時間)                                                                                                         |
| 支援語言       | 日語、英語                                                                                                                     |
| 線上諮詢 (URL) | <a href="https://app.chatplus.jp/chat/visitor/ebd5df58_1?t=btn">https://app.chatplus.jp/chat/visitor/ebd5df58_1?t=btn</a> |

### 【關於 LEX 整體的諮詢】

|        |                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------|
| 聯絡方式   | JTB 株式會社 區域解決方案事業部                                               |
| 諮詢時間   | 10:00~17:00 (日本時間)                                               |
| 支援語言   | 日語                                                               |
| 電子郵件地址 | <a href="mailto:r_ishihara117@jtb.com">r_ishihara117@jtb.com</a> |

## 15. 使用者的責任

使用者在使用 LEX 時，對於自身行為、經由其電子郵件地址所進行的行為，以及由此產生的所有結果，無論是否存在過失，皆應自行承擔責任。若在使用 LEX 過程中對他人或第三方造成損害，使用者應自負責任，並自行與第三方解決相關糾紛。除非本公司有故意或重大過失，否則本公司對於該等糾紛或損害概不負責。

## 16. 使用環境等

使用者於使用 LEX 時，應自行負擔所需之通訊設備、軟體、公眾網路等所有必要使用環境。如因上述環境導致無法正常使用 LEX 或發生任何影響或損害，本公司概不負責。

## 17. 關於 LEX 系統內容之變更

本公司判斷在提供、營運或註冊 LEX 時有必要對系統或內容進行變更時，得無須事先通知即可進行必要的變更。

## 18. LEX 的中止或暫停

若發生以下情形之一，本公司得不經事先通知即中止或暫停 LEX 的營運或配送，對於因此導致使用者受損的情況，概不負任何責任。

但若於使用者完成預約後，因以下情形決定中止或暫停 LEX 的營運或配送，本公司將與使用者聯繫，並針對取消預約或運輸中行李的交付等情況進行個別處理。對於因此所產生之損害，本公司概不負責。

- (1) 定期或緊急維護 LEX 系統之情況
- (2) 因戰爭、暴動、騷亂、勞資糾紛、地震、火山爆發、洪水、海嘯、火災、停電或其他緊急狀況，導致無法正常提供 LEX
- (3) 本公司認為在營運上有必要暫時中斷的情況
- (4) 列車停駛、新幹線時刻混亂、月台擁擠等情況

## 19. 個人資料之保護

本公司將妥善保護使用者所登錄的個人資料，並遵守本公司訂定之《個人資料保護方針》。此外，負責行李代收的東京車站行李櫃檯、住宿設施、Porter Express 株式會社、JR 東海物流株式會社（以下合稱為「LEX 提供方等」）亦將遵守各自制定之個人資料保護方針，並妥善保護使用者的個人資料。

<JTB>

<https://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/jtb/index.asp>（日文）

[https://www.jtbcorp.jp/en/privacy/pi\\_handling/](https://www.jtbcorp.jp/en/privacy/pi_handling/)（英文）

<JR 東海物流>

<https://www.jrtl.co.jp/privacy/>（日文）

<Porter Express 株式會社>

<https://porter-express.com/privacy-policy/>（日文）

## 21. 免責事項

以下各項情形造成的行李毀損、遺失或延誤，本公司概不負責：

- (1) 因行李本身缺陷、自然耗損、超重（超過 30 公斤）、老化等固有問題所致之毀損，或因可拆式滾輪等突出部件、行李帶、吊牌等附屬品脫落所造成之損壞，以及輕微損傷（如擦傷、污漬、凹陷等）；
- (2) 因行李性質所導致之自燃、爆炸、發霉、腐敗、變色、生鏽等類似原因；
- (3) 因罷工、怠工、社會騷亂、其他事變或搶劫行為造成之損害；
- (4) 因不可抗力所引起之火災；
- (5) 無法預見之異常交通阻礙；
- (6) 地震、海嘯、風暴潮、水災、暴風雨、山崩、土石流等天災；

(7) 因法律或公權力之行使導致配送遭禁止、開封、沒收、查封或移交予第三方者；  
(8) 寄件人應填寫之托運單（行李標籤）內容錯誤，或因寄件人或收件人之故意或過失所導致之損害；  
(9) 非因本公司故意或重大過失所造成之延誤（例如颱風、大雪等惡劣天候、天災、無法預測之交通壅塞等）。此外，延誤於 24 小時以內者，原則上不予賠償；若延誤超過 24 小時，且因此造成商品價值降低等損害時，賠償金額以每件行李之運費為上限。  
如本公司因債務不履行而須承擔責任時，其賠償範圍限於通常可能發生之損害，且以行李價值為限（每件行李最高上限為 30 萬日圓）。使用者與其他使用者或第三人間所產生之交易、聯繫或糾紛等，本公司一概不負責。

## **22. 損害賠償之請求**

若使用者違反本條款、或以不正當或違法方式使用 LEX，或因使用者所托運之行李而對本公司、本公司所屬企業集團或 LEX 提供方等造成損害時，本公司或 LEX 提供方等得向該使用者請求相應之損害賠償（包括律師費用）。

## **23. 管轄法院**

如因 LEX（包括其刊載內容及廣告等）所引起或與之相關之爭議發生於使用者與本公司之間，雙方同意以東京地方法院為專屬合意管轄法院。

## **24. 準據法**

本條款之成立、生效、解釋與適用，均以日本法律為準據法。

## **25. 語言**

本條款以日文撰寫，亦可能翻譯為其他語言。無論任何情況，日文版本為正式文本，其他語言版本僅供參考。當日文版本與其他語言版本有矛盾或抵觸時，以日文版本為準。

## **26. 條款生效時間**

本條款自日本標準時間 2025 年 8 月 20 日起生效。

制定日期：2025 年 8 月 20 日