

LUGGAGE EXPRESS 使用条款（第三版）

《LUGGAGE EXPRESS 使用条款》（以下简称“本条款”）适用于所有使用株式会社 JTB 所提供服务的用户。

1. 服务概要

（1）LUGGAGE EXPRESS（以下简称“LEX”）是一项将希望使用 LEX 的用户（以下简称“用户”）的行李，从寄送行李的住宿设施（以下有时称为“寄件据点”），配送至用户指定的目的地住宿设施的服务。

（2）LEX 的【服务费用】如下所示：

※服务费用不仅包括本公司根据本条款提供的所有服务费用，还包括在第 11 条中所述的服务使用契约成立时，与 JR 东海物流株式会社及 Porter Express 株式会社之间成立的运输契约中，所产生的配送费用（或运输费用）。

【服务费用（方案）】

标准配送（Regular）	当日 21:00 送达京都酒店	价格：12,000 日元（不含税）
快速配送（Express）	当日 18:00 送达京都酒店	价格：15,000 日元（不含税）

2. 服务提供方

LEX 是由株式会社 JTB（以下简称“本公司”）根据用户的委托，联合 Porter Express 株式会社与 JR 东海物流株式会社共同提供的服务。JR 东海物流株式会社负责铁路运输，Porter Express 株式会社负责陆路运输。本公司受用户委托，作为中间方协调各公司的行李运输安排与调整。

3. 申请手续（配送信息与用户信息的登记）

用户在使用 LEX 时，需通过由本公司运营的 LEX 专用网站（以下简称“LEX 网站”）<www.luggage-express-service.com>，登记配送目的地住宿设施的预约信息，指定时间，填写以下信息完成申请手续。

※LEX 的行李配送服务仅限于配送至有实际住宿预约记录的住宿设施。如非住宿用户将行李配送至该设施，有可能会被拒收，请注意。若用户将行李配送至未入住的设施而遭到该设施拒收，用户仍须承担本服务的全部费用。

※若用户输入了错误的配送信息或用户信息，导致行李无法送达，用户仍需支付本服务的全部费用。

（1）配送信息

需登记配送日、寄件据点（如住宿设施名称）及配送目的地住宿设施名称、配送的行李件数。

（2）用户信息

需登记姓名、电子邮件地址、电话号码（手机）、国籍以及用于支付的信用卡信息。

4. 服务使用流程

用户可依照以下步骤使用 LEX 服务：

（1）预约与付款

根据“3. 申请手续（配送信息与用户信息的登记）”进行申请后，请使用指定的信用卡支付服务费用。

（2）接收预约凭证

完成第（1）项支付后，本公司将自动发送包含预约凭证编号的确认邮件至用户所登记的电子邮箱。此确认邮件即为“预约凭证”。用户需妥善保存此邮件，直到行李配送完毕。

（3）寄件手续

用户需在配送当日指定时间，向寄件据点的工作人员出示预约凭证，并领取专用标签。领取后，请在专用标签上填写姓名、配送目的地住宿设施名称及预约凭证编号，并交由工作人员处理。

（4）确认行李状况并粘贴专用标签

用户需与据点工作人员共同确认行李是否有损坏，由工作人员在专用标签上填写寄件据点名称、负责人姓名及是否有损坏等信息。完成此步骤即视为配送受理完成。

（5）配送完成通知

当行李送达用户在 LEX 网站上登记的目的地住宿设施后，本公司将发送“配送完成通知邮件”至用户的登记邮箱地址。

（6）领取行李（当日 18:00 或 21:00 之后）※视申请的配送方案而定

用户可于配送目的地住宿设施的前台报上姓名领取行李。请用户事先同意，由于当天交通状况影响，实际可领取时间可能有所延迟。

5. 可配送的行李类型

限拉链或其他方式可封口的行李箱或包类。

尺寸规定为三边总和在 200 厘米以内，单件重量不超过 30 千克。

※打包好的婴儿车（可使用气泡膜等简易包装）、纸箱类也可视为行李并接受配送。

6. 不可配送的行李

以下种类的行李恕不接受配送。如用户未申报而配送以下物品，一旦发生遗失、被盗、破损或污损等情况，本公司、JR 东海物流株式会社及 Porter Express 株式会社将不承担任何赔偿或补偿责任。

- （1）需冷藏保存的物品（生鲜食品、冷藏品、冷冻品等）、动物、植物
- （2）瓶装饮料、已开瓶的饮料（液体）
- （3）包外附有伞、手杖等物品的行李
- （4）不洁物品、有异味、可能腐烂或变质的物品
- （5）电脑、平板、相机、手机等“精密设备”，以及瓷器等“易碎品”
- （6）贵重物品（现金、支票、汇票、股票及其他有价证券、护照、票券、贵金属、重要文件等，价值超过 30 万日元的物品）
- （7）尸体、骨灰、牌位
- （8）易燃物、火药、药品、燃料、毒物、检体、病原体、枪械刀剑等危险物品
- （9）包装不完整的物品（如无法封口的包和袋等），或被判断为容易破损的物品
- （10）其他被判断为不适合配送的物品

7. 对用户的通知事项

本公司将通过 LEX 专用网站公告、电子邮件发送，或其他本公司判断为适当的方式，随时向用户提供必要信息。通知内容自本公司发出通知，并在合理判断已送达用户之时起生效。

8. 禁止转让权利与义务

用户不得将依据本条款所签订的任何合同所产生的全部或部分权利义务，未经本公司书面同意转让给第三方。

9. 禁止事项

用户在使用 LEX 时，不得进行以下行为：

- （1）违反法律、法院判决、命令，或具有法律效力的行政指示的行为
- （2）违反社会公共秩序的行为、诈骗及相关行为，或侵害本公司、其他用户或第三方的知识产权、名誉、隐私权等合法权益的行为
- （3）对本公司或其他用户、第三方造成或可能造成不利益或损害的行为
- （4）未经本公司许可，借由 LEX 或与之相关的行为谋取营利，或为此目的进行准备
- （5）传播或使用与 LEX 有关的病毒、恶意程序等
- （6）冒用本公司或第三者名义发布信息，或故意传播虚假信息
- （7）未经许可使用非官方认可的方式使用 LEX 服务
- （8）未经本公司许可，将通过 LEX 获得的信息用于私人用途以外之目的，或提供给第三方使用
- （9）直接或间接向反社会势力提供利益，或与其进行任何合作行为
- （10）除上述各项外，本公司合理判断为不当的其他行为

10. 用户信息

（1）关于用户信息的使用

用户所登记的配送信息及用户信息，仅限用于 LEX 服务提供所必需的范围内，可能会提供给本公司、Porter Express 株式会社（含其委托方）、JR 东海物流株式会社（含其委托方）、寄件据点等。用户在此同意该等使用。

此外，在以下情况下将可能公开用户信息：

- 用户已同意公开其注册信息的情形
- 法律要求公开的情形
- 为分析 LEX 使用趋势而公开的统计信息（限无法识别个人的信息）

（2）用户信息变更

如用户信息发生变更，用户应立即通过 LEX 网站进行更新。如因未及时或错误更新注册信息，造成服务使用受阻或产生损失，本公司不承担任何责任。

11. 合同成立

（1）合同的成立

当用户通过本公司运营的 LEX 网站完成配送信息与用户信息的登记，并收到本公司发送的预约确认邮件时，LEX 服务使用合同即成立。与此同时，用户与 Porter Express 株式会社、用户与 JR 东海物流株式会社之间，根据各自的运输条款，即成立运输合同。

<陆路运输：货物运输使用条款>Porter Express 株式会社

https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_ja.pdf（日语）

https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_en.pdf（英语）

<铁路运输：标准货物汽车运输约款>JR 东海物流株式会社

https://www.jrtl.co.jp/pdf/conditions_of_carriage.pdf（日语）

若用户未在所登记的地点或时间交付或领取行李，本公司对 LEX 服务的履行不承担任何责任，并将收取 LEX 网站所列的取消费用。

12. 关于配送事故的处理

从寄件据点受理行李至配送完成之间，如发生运输延误、破损、遗失等情况，将依据第 11 条所述各公司运输条款进行处理。

13. 配送信息及用户信息的取消

（1）用户可自由通过 LEX 网站申请取消配送信息。但根据取消操作的时间点，可能会收取 LEX 网站上所列的取消费用。

（2）如用户违反本条款、以不当或非法方式使用 LEX，或本公司判断所登记信息不真实或不准确时，可在不另行通知的情况下，删除该信息，并有权拒绝用户今后使用 LEX 服务。

14. 联系方式

【关于行李配送的咨询】

联系方式	LUGGAGE EXPRESS 呼叫中心（由 Porter Express 株式会社运营）
咨询时间	9：00～21：00（日本时间）
支持语言	日语、英语
在线咨询（URL）	https://app.chatplus.jp/chat/visitor/ebd5df58_1?t=btn

【关于 LEX 整体的咨询】

联系方式	株式会社 JTB 区域解决方案事业部
咨询时间	10：00～17：00（日本时间）
支持语言	日语
邮箱地址	r_ishihara117@jtb.com

15. 用户的责任

用户在使用 LEX 时，对于自身行为、通过本人邮箱地址所进行的行为，以及由此产生的所有结果，不论是否存在过失，均需自行承担责任。若在使用 LEX 过程中给对方或第三方造成损害，用户需自负责任并自行解决与该第三方之间的纠纷。除非本公司存在故意或重大过失，否则本公司不对这些纠纷或损害承担任何责任。

16. 使用环境等

用户在使用 LEX 时，应自负责任和费用，自行准备包括通信设备、软件、公共通信线路在内的一切所需环境。若因上述环境导致无法正常使用 LEX 等问题或产生任何损害，本公司概不负责。

17. 关于 LEX 系统内容的变更

本公司判断在提供、运营或注册 LEX 过程中需要对系统或内容进行变更时，可无需事前通知而进行必要变更。

18. LEX 的中止或暂停

若出现以下情形之一，本公司可不经预告而暂停或中止 LEX 的运营或运输，对于因此给用户造成的任何损失，概不负责。

但若在用户完成预约后决定暂停或中止运营或运输时，本公司将与用户联系，并针对取消预约或行李已在运输途中的情况分别应对处理。对于因此所造成的损害，本公司概不负责。

(1) 定期或紧急维护 LEX 系统的情况

(2) 因战争、暴动、骚乱、劳资争议、地震、火山喷发、洪水、海啸、火灾、停电或其他紧急事态，无法正常提供 LEX 的情况

(3) 本公司判断在运营上需要暂时中断的情况

(4) 因列车停运、新干线时刻混乱、站台拥堵等情况

19. 个人信息保护

本公司将妥善保护用户登记的个人信息，并遵守本公司制定的《个人信息保护方针》。此外，负责行李中转的东京站行李柜台、住宿设施、Porter Express 株式会社、JR 东海物流株式会社（以下统称“LEX 提供方等”）也将遵守各自制定的个人信息保护方针，并妥善保护用户的个人信息。

<JTB>

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

https://www.jtbcorp.jp/en/privacy/pi_handling/（英语）

<JR 东海物流>

<https://www.jrtl.co.jp/privacy/>（日语）

<Porter Express 株式会社>

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

20. 使用条款的变更

本公司可在未经用户同意的情况下变更本条款。在此情况下，LEX 的使用条件将依据变更后的《LUGGAGE EXPRESS 使用条款》执行。除非另有规定，变更后的条款自本公司发布于 LEX 网站之日起生效。

21. 免责事项

以下各项情况造成的行李损坏、灭失或延误，本公司不承担任何责任：

(1) 因行李自身缺陷、自然损耗、超重（超过 30 公斤）、老化等固有问题所导致的破损，或因可拆卸滚轮等突出部件、行李带、吊牌等附属品脱落所造成的损坏，以及轻微破损（如擦伤、污渍、凹陷等）；

(2) 因行李性质引发的自燃、爆炸、发霉、腐败、变色、生锈等类似现象；

(3) 因罢工、怠工、社会骚乱、其他事变或抢劫行为造成的损害；

(4) 因不可抗力所致的火灾；

- (5) 无法预见的异常交通障碍；
- (6) 地震、海啸、风暴潮、水灾、暴风雨、山体滑坡、崩塌等自然灾害；
- (7) 因法律或公权力行使而导致运输被禁止、开封、没收、查封或移交给第三方的情形；
- (8) 因寄件人填写错误、遗漏托运单（行李标签）内容，或寄件人或收件人存在故意或过失行为；
- (9) 非因本公司故意或重大过失造成的延误（如台风、大雪等恶劣天气、自然灾害、不可预测的交通拥堵等）。此外，行李延误在 24 小时以内的原则上不予赔偿；如延误超过 24 小时，并因此造成商品贬值等损害的，赔偿金额最高以每件行李的运费为限。

若本公司因未履行义务而需承担责任时，赔偿范围限于通常可能发生的损害，并以行李价值为限（每件行李封顶 30 万日元）。因用户与其他用户或第三方之间产生的交易、联系或纠纷，本公司概不承担任何责任。

22. 损害赔偿请求

若用户违反本条款，或以不正当、非法方式使用 LEX，或因用户托运行李造成本公司、其所属企业集团或 LEX 提供方等遭受损害的，本公司及 LEX 提供方等可向该用户索赔相应的损害赔偿金（包括律师费用）。

23. 管辖法院

若因 LEX（包括其内容和广告等）引发或与之相关的纠纷在用户与本公司之间产生，双方同意以东京地方法院为专属协议管辖法院。

24. 准据法

本条款的成立、生效、解释及适用，均以日本法律为准据法。

25. 语言

本条款以日语制定，并可能被翻译为其他语言。无论何种情形，日语版本为正式文本，其他语言版本仅供参考。当日语版与其他语言版本之间存在冲突或不一致时，以日语版本为准。

26. 条款生效时间

本条款自日本标准时间 2025 年 8 月 20 日起生效。

制定日期：2025 年 8 月 20 日