

e-Romancecar 使用规约

（总则）

第 1 条

本规约规定了由小田急电铁株式会社（以下称为“本公司”）提供的“e-Romancecar”服务（以下称为“本服务”）的使用条件。本规约的未尽事项遵照本公司的旅客营业规则等执行。

（用语的定义）

第 2 条

本规约中的用语定义规定如下列各项。

- （1）“用户”是指同意本使用规约后使用本服务的顾客。
- （2）“窗口”是指本公司各车站的售票窗口以及东京 Metro 地铁内的“浪漫”特快车站和小田急旅游服务中心。各窗口的开设时间不同。
- （3）“本公司窗口”是指前一款中，本公司所有车站的售票窗口及小田急旅游服务中心。
- （4）“信息终端”是指电脑、平板电脑、智能手机等具有网络浏览功能的终端设备。
- （5）“登录”是指使用信息终端的网络浏览功能，连接本服务的系统。
- （6）“电子特快车票”是指在本公司行驶的特别急行列车（以下称为“特快列车”）的特别急行车票（以下称为“特快车票”）中，通过连接本服务的系统购票，记录在本公司服务器上的电子特快车票。
- （7）“电子企划特快车票”是指与本公司行驶的东海旅客铁道株式会社的直通特别急行列车（以下称为“JR 御殿场线联络特快列车”）的特快车票中，在包括本公司线路和东海旅客铁道株式会社御殿场线内（松田～御殿场间）在内的区间，通过连接本服务的系统购票，记录在本公司服务器上的电子特快车票。
- （8）“电子特快车票信息”是指打印或显示在信息终端上的、通过本服务购买的电子特快车票之信息（乘车日期、列车名称、时间及乘车区间、人数、座位号、购票金额）。
- （9）“电子企划特快车票信息”是指打印或显示在信息终端上的、通过本服务购买的电子企划特快车票之信息（乘车日期、列车名称、时间及乘车区间、人数、座位号、购票金额）。
- （10）“工作人员”是指本公司、箱根登山铁道株式会社、东京地下铁株式会社、东海旅客铁道株式会社的工作人员。
- （11）“特快车（无实体票）票价”是指通过本服务购买电子特快车票及电子企划特快车票时适用的费用。
- （12）“特快车票价”是指通过本服务以外（窗口、售票机等）购买特快车票时适用的费用。

（能够享受的服务）

第 3 条

用户能够享受以下各项服务。

- (1) 登录系统，预约及购买电子特快车票或电子企划特快车票等
 - (2) 用信用卡结算电子特快车票或电子企划特快车票的购票金额
 - (3) 无需在窗口领取特快车票，持有购买的电子特快车票信息电子企划特快车票信息和用于结算的信用卡，即可乘坐指定的特快列车
- 2 本服务（无论过去或将来）并不保证所有的信息终端正确动作，依用户使用的信息终端机型而定，可能无法使用上一款服务的全部或一部分。

（用户信息的输入）

第 4 条

用户使用本服务预约、购买电子特快车票或电子企划特快车票时，在同意了本使用规约之后，输入以下各项信息（以下称为“用户信息”）。

- (1) 用户的电话号码
- (2) 用户的电子邮件地址
- (3) 第 11 条第 2 款规定的用户信用卡信息

（服务时间）

第 5 条

本服务的服务时间为日本时间的凌晨 4 点到次日凌晨 2 点。

（预约、购买电子特快车票・电子企划特快车票）

第 6 条

下面各项说明了使用本服务预约、购买电子特快车票及电子企划特快车票的方法。

- (1) 可预约时间是从特快列车乘车日期的 1 个月前的上午 10 点到所乘坐特快列车的发车时间的 45 分钟之前为止。但是，“眺望席”（前眺望席、后眺望席）不受理预约，仅能购票。
- (2) 可购票时间是从特快列车乘车日期 1 个月前的上午 10 点到所乘坐特快列车的发车时间为止。
- (3) 预约信息的有效期限如下列各项，如果不办理购票手续，过了有效期限，预约就自动被取消。
 - a. 乘车日期的 8 天前的预约，包括预约日之内，最多有效 8 天
 - b. 从乘车日期的 7 天前到可预约期限为止的预约，有效到发车时间的 15 分钟之前
- (4) 一次预约的最大人数是 8 人。
- (5) 同一天的发车车站或抵达车站相同的列车最多只能预约电子特快车票或电子企划特快车票中的一班。不过，即使是同一天，当预约被自动取消了时，就可以重新预约。购票无此限制。
- (6) 可以使用能选择座位的座位图（以下称为“座位图”）指定座位号。但关于指定座位号，要注意以下几点。

- a. 只可指定能用座位图选择的座位。
- b. 关于可指定座位号的截止时间，如果是电子特快车票或电子企划特快车票的预约，需在特快列车的发车时间的 45 分钟之前，如果是购票则需在发车时间的 3 分钟之前。
- c. 当多名用户同时选择了相同的座位时，或系统没有正常保留座位，则可能不保留用户选择的座位。

(7) 选择了“指定车厢”、“优先选靠走道座位”或“优先选靠窗座位”时，有时会根据空位的情况，保留不是用户所希望的座位。不过，选择“指定靠窗座位”后，无法保留靠窗座位时，不保留座位。

(8) 不提供东海旅客铁道株式会社御殿场线发车和抵达（松田站除外）的特快车票服务。

（电子特快车票・电子企划特快车票的有效性和出示）

第 7 条

电子特快车票及电子企划特快车票仅限记录在本服务系统的服务器上之电子信息内容具有效力。

2 用户同时携带电子特快车票信息或电子企划特快车票信息和结算时使用的信用卡，就能使用电子特快车票或电子企划特快车票。

3 当工作人员要求用户出示时，用户应出示电子特快车票信息或电子企划特快车票信息和结算时使用的信用卡。

4 根据前一款规定，如果工作人员要求出示车票，但用户无法出示电子特快车票信息或电子企划特快车票信息或结算时使用的信用卡时，电子特快车票用户需支付车内特快车票价（如果乘坐了与地铁线路相连的区间时，特快车票价需加 450 日元、其他情况下加 350 日元）；电子企划特快车票用户必须支付特快车票价。不过，仅限在乘车日当天，当用户向车站服务窗口出示在列车内购买的特快车票，证实在本系统购票的事实后，本公司将对用户退还车内特快车票价或特快票价。

5 前一款规定的实际乘车区间的车内特快车票价或特快票价收取现金。

（电子特快车票・电子企划特快车票无效时）

第 8 条

电子特快车票及电子企划特快车票符合以下任意一种情况下将丧失效力。

- (1) 更改电子特快车票信息或电子企划特快车票信息后使用时
- (2) 非法使用电子特快车票或电子企划特快车票时
- (3) 电子特快车票信息或电子企划特快车票信息或结算时使用的信用卡搭乘了指定的特快列车时
- (4) 从事第 18 条各项规定的禁止行为，购买了电子特快车票或电子企划特快车票时
- (5) 其他违反本使用规约的情况

（合同的成立时间及适用规定）

第 9 条

基于本服务与用户签订的有关运输等的合同在用户登录系统，按照规定的操作办理了电子特快车票或电子企划特快车票的购票手续后，本公司对用户发送座位号等信息时成立。

2 在合同按照上一款规定成立之后，只要没有特别的规定，本公司与用户之间有关本服务的关系就适用该合同成立时的旅客营业规则及本公司的其他规定。

（特快车（无实体票）票价的结算）

第 10 条

使用本服务购买的电子特快车票或电子企划特快车票的特快车（无实体票）票价用信用卡结算。

2 不能使用信用卡时，不能使用本服务购买电子特快车票及电子企划特快车票。

3 使用本服务购买电子特快车票或电子企划特快车票时，不能同时使用现金等进行结算。

4 对于使用本服务预约的电子特快车票，可以在窗口或自动售票机（除一部分以外）及本公司委托代理的旅游公司，用预约号和预约时输入的电话号码，将其买作一般的特快车票。

5 对于使用本服务预约的电子企划特快车票，可以在窗口或自动售票机（除一部分以外），用预约号和预约时输入的电话号码，将其买作一般的特快车票。

（特快车（无实体票）票价的适用）

第 11 条

通过本服务购买电子特快车票及电子企划特快车票时，将适用特快车（无实体票）票价。但是，通过本服务预约电子特快车票及电子企划特快车票之后，如果在窗口或自动售票机办理购买手续，将适用特快车票价。

（用信用卡结算）

第 12 条

用户登录系统进行规定的操作，输入自己的信用卡（仅限持卡人姓名与用户姓名一致的信用卡）的必要内容（以下称为“输入信用卡信息”），就能用信用卡支付特快车票价。

2 输入信用卡信息的必填项目是信用卡卡号、有效期、安全码、姓名（罗马字母）。

3 本服务中可以使用的信用卡品牌有 5 个，分别是 OPCREDIT、VISA、MasterCard、JCB 和美国运通卡。

4 用户应自行负责并承担费用解决因为使用本服务而与信用卡公司之间发生的纠纷，不应对本公司造成任何影响。另外，对于用户因该纠纷所遭受的损失，除存在本公司故意或重大过失的情况之外，本公司不承担责任。

5 因用户和信用卡公司之间的纠纷导致本公司蒙受损失时，除存在本公司故意或重大过失的情况之外，用户应承担对本公司赔偿相关损失的责任。

6 当出现了以下任意一种情况时，本公司可以不事先通知用户，就停止提供输入信用卡信息进行信用卡结算的服务。

- (1) 本公司接到信用卡发行公司针对输入信用卡信息的信用卡已失效的通知时
- (2) 本公司接到信用卡发行公司针对输入信用卡信息的信用卡被非法使用等的通知时
- (3) 其他本公司认为运营本服务所需的情况

(电子特快车票·电子企划特快车票的更改)

第 13 条

在指定为电子特快车票的特快列车的发车时间之前，仅在更改后的特快列车有空位时，用户可以登录系统，进行规定的操作，更改电子特快车票或电子企划特快车票的更改（特快列车的更改、乘车区间的更改）。次数的限制规定如下列各项。

(1) 电子特快车票或电子企划特快车票的更改仅限于电子特快车票互相更改或电子企划特快车票互相更改。

(2) 同一乘车日期内更改电子特快车票时，更改次数没有限制。同一乘车日期是指从首班车到末班车的时间。

(3) 电子特快车票更改为不同的乘车日期时，最多可更改一次。不同的乘车日期是指除同一乘车日期外的情况。

(4) 无论是否更改乘车日期，电子企划特快车票最多可更改一次。

2 用户登录系统进行规定的操作，更改了电子特快车票或电子企划特快车票时，更改前电子特快车票或电子企划特快车票的全额退款及新购买更改后电子特快车票或电子企划特快车票的票价都用信用卡结算。

3 上一款中的退款金额将在用户进行了电子特快车票或电子企划特快车票的更改操作之日后，下下次转账支付日之前退款到用户登记在结算时使用的信用卡公司的金融账户。

4 在用电子特快车票或电子企划特快车票乘车的特快列车发车后，用户要在车内更改乘车区间等时，可以联系车内工作人员，在得到工作人员的同意后，最多更改一次区间或座位。不过，仅限于同一班特快列车。（本更改不可通过登录系统处理）

5 用户根据上一款规定进行电子特快车票的更改时，将比较已经收取的特快车（无实体票）票价和实际乘车区间的特快车（无实体票）票价；如果不足，将以现金收取更改区间的特快车票价。不过，如果金额相同，则不再收取；如果超额，则不退还超额部分。

6 用户根据第 4 款规定进行电子企划特快车票的更改时，我们将对比实际收取的特快车（无实体票）票价和实际乘车区间的特快车票价，如果金额不足，将收取现金，如果金额相同，则不再收取；如果超额，则不退还超额部分。

(特快车（无实体票）票价的退款)

第 14 条

不再需要已经购买的电子特快车票或电子企划特快车票（有多个座位时，不再需要其全部或部分座位）时，在指定特快列车的发车时间之前，可以登录系统进行规定的操作得到特快车（无实体票）票价的退款。不过，当发生下一款和第 3 款规定的退款手续费时，退款金额为扣减了手续费后的金额。

2 电子特快车票的退款手续费是每个座位 100 日元。

3 电子企划特快车票的退款手续费为：出发日期 2 天前进行退款操作时，为 340 日元，之后为相当于该票价的 3 成的金额，不足 340 日元时，则按 340 日元计算。此外，在指定日期前一天或当天进行更改操作电子企划特快车票的退款，关于进行更改操作前的电子企划特快车票，其进行更改操作的时间将视为进行退款操作的时间，需支付手续费。

4 电子特快车票及电子企划特快车票的退款用信用卡进行结算，包括购票时的结算额的全额退款、手续费金额以及部分退款时的相当于剩余座位票价金额。

5 当指定为电子特快车票或电子企划特快车票停驶等时，本公司办理特快车（无实体票）票价的全额或部分退款手续。（不受第 2 款及第 3 款规定的影响，不发生退款手续费。）这种情况下，办理退款手续可能要花大约 3 天的时间。

6 退款金额将在用户进行了第 1 款的退款操作之日后，或进行了上一款的退款手续之日后，下次转账支付日之前退款到用户登记在结算时使用的信用卡公司的金融账户。

（使用本服务发生的通讯费用）

第 15 条

使用本服务发生的通讯费用等由用户承担。

（本服务的中止、中断）

第 16 条

在以下各项情况下，本公司可能不通知用户就中止或中断提供本服务。

- （1）定期或紧急维护本服务的系统时
- （2）因为通信运营商及网络提供商的线路故障、系统故障等，难以提供本服务时
- （3）发生了战争、暴乱、地震、火灾、停电等紧急情况时
- （4）其他本公司认为运营本服务所需的情况

（本公司的免责）

第 17 条

本公司对以下各项损失等，除存在本公司故意或重大过失的情况之外，不承担责任。

- （1）用户为了使用本服务而使用的信息终端以及相关通信运营商、网络提供商的线路故障、系统故障等给用户造成的损失等
- （2）因第 3 条第 2 款规定的原因，无法使用本服务给用户造成的损失等
- （3）因用户的故意行为和过失，第三方进行了电子特快车票或电子企划特快车票、电子特快

车票信息或电子企划特快车票信息的使用、更改、退款等给用户造成的损失等

- (4) 因前一条的本服务中止或中断给用户造成的损失等
- (5) 其他非因本公司的故意行为或重大过失造成的用户损失等。

(禁止事项)

第 18 条

用户在使用本服务时，不得进行以下各项行为。

- (1) 犯罪行为或导致犯罪的行为
- (2) 输入或发送违背事实的信息的行为或篡改、删除信息的行为
- (3) 妨碍本服务运营的行为
- (4) 违反信用卡公司与用户之间的合同，在本服务中使用该信用卡的行为
- (5) 伪装成第三方，使用本服务的行为
- (6) 违反法律或公序良俗，或给其他用户、第三方造成损失的行为
- (7) 助长前面各项行为的行为
- (8) 本公司认为可能属于前面各项行为的行为
- (9) 其他本公司认为不恰当的行为

(用户信息的使用)

第 19 条

用户在使用本服务时，应向本公司提供正确的用户信息。

2 用户同意本公司在采取了必要的保护措施后，将用户信息和本服务的使用记录用于以下目的。

- (1) 提供本服务以及随之发生的紧急联系
- (2) 提供本服务中的新增服务信息或本服务的相关信息
- (3) 统计分析本服务的使用趋势

(更改使用规约)

第 20 条

当本使用规约（含本服务的内容）的更改符合客户的一般利益时，本公司可更改本使用规约。

2 本公司在更改本规约时，会在确定更改日后，事先以本公司判断合适的方式将该更改日及更改内容通知客户，在更改后的使用规约生效之日起，在本公司的网站上刊登后，用户使用本服务时，视为该用户认可更改后的使用规约。

3 本公司除存在故意或重大过失的情况之外，对因为上一款更改对用户造成的损失等不承担责任。

4 用户不同意本使用规约的更改时，可解除因本服务而成立的用户和本公司间的合同。

（准据法）

第 21 条

本使用规约以及用户与本公司之间因本服务而成立的合同准据法为日本法。

（协商解决）

第 22 条

当用户与本公司之间关于本服务出现了争议时，应由用户与本公司真诚协商解决，协商后仍无法解决的纠纷以东京地方法院为第一审的专属合意管辖法院。

（使用规约的有效性）

第 23 条

本使用规约自 2023 年 6 月 1 日起生效。

（合同的译文）

第 24 条

本使用规约用日语制作而成，本公司将在本公司的网站上刊载本使用规约的译文（英语、中文、韩语），供用户参考。不过，当本使用规约与该参考译文存在语言上的矛盾、差别、不一致等时，以用日语制作的本使用规约为准。