

JR 东日本在线预订系统会员协议

东日本旅客铁路公司（以下称“本公司”）针对招募会员及使用“JR 东日本在线预订系统”网站发布或提供的服务等相关内容，制定 JR 东日本在线预订系统会员协议（以下称“会员协议”）如下。本网站由本公司运营，协议对象为接受本服务的会员以及申请注册的顾客。当顾客申请或注册成为会员，将视作同意会员协议的所有条款和条件，请务必仔细阅读以下会员协议。

第 1 条（用语定义）

各条款中的用语定义如下。

- (1) “JR 东日本在线预订系统”是由本公司运营的网站，提供英文、简体中文、繁体中文、韩文、泰文、印度尼西亚文、法文、德文、西班牙文，为海外乘客办理在线订票服务。
- (2) “个别服务”为本网站提供的各种商品和预订服务。
- (3) “服务供应商”为通过本网站提供或发布各种服务的企业。
- (4) “会员”为注册本公司或服务供应商指定的会员帐号或密码等个人资料后，由本公司承认接受本公司服务的顾客。
- (5) “会员资料”包括本公司和服务供应商指定的用户 ID，以及会员在使用个人服务时向本公司和服务供应商提供的所有信息（包括会员密码等个人信息）。

第 2 条（会员协议范围与变更）

1. 本公司和服务供应商有权增订本会员协议以外的个别服务使用协议、条款、条件和说明（以下称“个别协议”）。个别协议为本会员协议的一部分。如个别协议与会员协议有异，则优先适用个别协议规定的条款和条件。
2. 基于遵守法律以及其他理由，本公司有权随时改订本会员协议。除非本会员协议另有规定，改订部分、改订实施方法、会员协议改订后的内容及其生效时间将全部公布于本网站。上述改订一经生效，将取代之前所有条款并且成为唯一有效的会员协议。

第 3 条（会员注册）

1. 使用会员专用个别服务前，顾客（以下称“申请注册者”）需同意会员协议条款并完成本公司指定的会员注册手续。
2. 本公司承认注册后，即视作会员注册手续完成。如申请注册者符合以下任一情况，本公司将保留拒绝注册的权利。
 - (1) 申请注册者不存在或已是会员
 - (2) 申请注册者的会员资格被暂停使用或曾因违反会员协议而被撤销会员资格

- (3) 伪造申请资料或有误或注册会员时提供的资料不完整
 - (4) 重新申请注册的申请注册者曾持有未缴纳个别服务费用的记录
 - (5) 除上述项目外，本公司判定不适合成为会员的注册申请者
3. 使用个别服务时，需要注册信用卡以支付服务费用。注册信用卡需为会员本人名义，信用卡的使用应符合信用卡公司规定的规则和条件。
4. 办理前项的信用卡注册手续时，会员需确认信用卡指定付款方式的有效性。同时，本公司或服务供应商拒绝注册部分信用卡。
5. 如因会员注册的资料不适当或不正确，（因任何服务）导致任何问题，本公司和服务供应商概不负责。

第 4 条（会员资料处理）

1. 本公司保留在资料库中维护会员资料的权利和所有权。
2. 原则上，会员资料上记载的任何信息，除与本公司缔结保密协议的服务供应商以外，本公司将不会向第三方公开具体的个人信息。本规定在所有情况下均属有效，除以下情况外，本公司将不会公开会员登录于资料库的资料。
- (1) 会员事先同意公开资料
 - (2) 法律或相关规定要求公开
3. 除基于前项条款将会员资料公开给第三方的情况外，本公司将妥善管理（本协议第 1 条提及的注册）资料，采取适当措施防止资料泄露给第三方。
4. 本公司仅于以下目的范围内使用第 1 项规定的资料。
- (1) 使用本网站服务及支付服务费用
 - (2) 发送本网站服务和活动通知
 - (3) 变更本网站或发送停止服务通知
 - (4) 发送本公司实施的问卷调查及赠礼行为
 - (5) 针对本网站的服务向顾客进行调查或咨询
 - (6) 铁路相关市场调研、其他研究或调查
 - (7) 铁路相关业务分析和营销运用
5. 本公司的会员个人资料处理方式，同样适用于本公司隐私政策和 Cookie 安全策略。如本公司隐私政策和 Cookie 安全策略与会员协议有异，则优先适用会员协议。

第 5 条（用户帐号有效期限）

原则上，只要本网站提供个别服务，用户帐号则将持续有效。但如符合以下任一条件，本公司则有权注销或丧失其会员资格，恕不另行通知或声明。此外，如（6）所述，该会员或将被注销、丧失资格或更改密码。

- (1) 本公司判定会员符合本协议第 3 条第 2 项所述的任何条件
- (2) 因电子邮件地址、电话号码等更改而无法联系会员
- (3) 会员自最后使用日起二年内未使用个别服务
- (4) 本公司发现会员违反会员协议或个别服务协议
- (5) 会员死亡
- (6) 本公司判断防止第三方未经授权登陆时

第 6 条（会员资料更改）

1. 如会员注册资料有所更改，应尽快通知本公司更改内容。
2. 如会员因未告知本公司前项所述的更改而无法收到本公司通知，自该会员理应收到该通知之时起，将视作会员已收到该通知。

第 7 条（用户帐号与密码管理）

1. 所有会员需使用注册当时的用户帐号和密码，以接收本公司提供或发布的个别服务。
2. 会员注册手续完成后，会员有责任正确管理用户帐号和密码。
3. 关于用户帐号或密码，本公司禁止会员以任何方式向第三方出借、转让、抵押、出售，或允许其使用、更改名义、处理。
4. 如用户帐号和密码因会员管理不当、滥用或交由第三方使用而造成任何不利或损害，本公司概不负责，相关责任由该会员承担。
5. 如会员记错或忘记用户帐号或密码而无法利用个别服务，应使用本网站特别画面通知本公司并重新发行密码。
6. 如用户帐号或密码遭盗用或判定第三方正在使用，会员需立即通知本公司并遵循本公司的指示处理。

第 8 条（会员退会）

如会员申请退会，该会员需使用本网站特别画面通知本公司退会事宜。

第 9 条（个别服务使用环境）

1. 使用个别服务的所有费用、必要设备和软件的准备和利用均由会员个人承担。
2. 关于服务的使用，如因会员使用、安装或选择的设备和软件异常导致服务无法正常运作，由此发生的任何问题或后果，本公司和服务供应商概不负责。

第 10 条（会员责任）

1. 会员应严格遵守本会员协议、个别协议和网络技术·道德规范。如会员因不遵守本会员协议或因不当、违法行为造成本公司或服务供应商受到损害，该会员或将承担赔偿责任。
2. 本公司和服务供应商不对使用本网站或个别服务承担任何责任，无论会员与第三方发生任何争议或会员对第三方造成任何损害，均需由该会员独自承担费用和解决责任。
3. 对于处理申请的必要资料或发送个别服务交易（以下称“申请资料”），会员需严格遵守本公司或服务供应商指定的方式和安全条例。如会员因不遵守相关措施或安全条例导致任何问题，本公司和服务供应商概不负责。

第 11 条（本公司责任）

1. 除本公司为服务供应商且造成故意重大过失以外，本公司不承担个别服务相关资料内容、服务相关交易规则的结果或相关服务让渡的一切责任。
2. 本公司不负责保证会员发送的申请资料安全传达本公司电脑系统，同时不保证本公司电脑系统接受资料与会员发送资料一致。
3. 如服务供应商获得的会员资料未经过本公司电脑系统传输而造成任何损害，本公司概不负责。但是，如上述传输未履行是由于本公司蓄意行为或重大过失导致损害，则不属于上述范围。本公司赔偿责任仅限于会员当前直接遭受的损害，并仅限于与该服务相关的服务费用金额。
4. 如因个别服务使用可能状况、终止或中断（除本公司即为服务供应商以外），或因注册或提供个别服务的资料泄露或丢失，导致个别服务变更、延迟或中断，无论是否造成损害，由于使用个别服务造成的会员或第三方任何或可能的损害，本公司（除非另有规定）不承担任何责任。

第 12 条（会员通知）

1. 本公司或服务供应商发出的所有通知（个别协议中规定的特约除外）均将公开于本网站，或通过电子邮件等由本公司判定适当的其他方式发布。
2. 当前项规定的通知将公布于本网站，会员在浏览本网站之时，即视作已收到通知。

第 13 条（支付个别服务费）

1. 会员需承担个人服务、商品费用和所有相关税金支付责任。
2. 对于个别服务费用与手续费支付，如信用卡公司、信贷/贷款公司或金融机构已规定个别服务条件、支付条件、信用额度或其他规定和条件，会员应遵守相关规定。
3. 如果会员与信用卡公司、金融机构或信贷/贷款公司之间存在争议，本公司不承担任何责任，相关争议必须由当事人解决。

第 14 条（个别服务的变更）

1. 本公司和服务供应商有权在未事先通知会员的情况下更改个别服务内容。
2. 如会员因上述更动造成或将造成任何不便后果或损害，本公司和服务供应商概不负责。

第 15 条（停用或终止个别服务）

1. 如符合以下任一条件，本公司和服务供应商有权在未事先通知会员的情况下，停用部分或全部个别服务。
 - (1) 定期或紧急维护检查或（提供个别服务所需的）设备和系统升级时
 - (2) 因火灾、停电、灾害或其他自然灾害而难以提供个别服务时
 - (3) 电信业者未能履行其职责时
 - (4) 其他本公司判定难以提供个别服务的情况
2. 如会员或第三方因停用或终止个别服务造成的任何不便后果或损害，本公司和服务供应商概不负责。

第 16 条（咨询/意见受理）

会员对于个别服务的相关咨询或意见如经由本网站特别画面提交，则本公司或相关服务供应商将进行受理。

第 17 条（适用法规）

会员协议和各项个别服务协议的解释、相关契约的成立、效力和执行均依据日本法律。

第 18 条（纠纷解决与管辖法院）

1. 如会员与本公司或服务供应商之间产生本会员协议或个别服务协议的相关纠纷，相关单位和人员应秉承诚意尝试协商以解决纠纷。
2. 处理本公司或服务供应商因本会员协议或个别服务协议的相关纠纷，管辖法院为东京地方法院或东京简易法庭。

第 19 条（会员协议生效）

本会员协议自日本标准时间 2008 年 3 月 25 日起生效。

2016 年 2 月 1 日改订，当日生效

2021 年 6 月 27 日修订部分内容，即日生效。

JR 东日本在线预订系统服务协议

本服务为东日本旅客铁路公司（以下称“本公司”）线上营运的“JR 东日本在线预订系统”贩售本公司规定车票类商品（基于本公司旅客营业条例（昭和 62 年 4 月东日本旅客铁路公司第 4 号公告，以下称“旅客规定”）第 22 条之 2 第 1 项规定的特别运送条件贩售之个人旅行用车票类商品及本公司另外规定商品。以下相同）之服务。当用户申请或注册成为会员，将视作同意会员协议的所有条款和条件，请务必仔细阅读以下会员协议。

旅客需在“JR 东日本在线预订系统”会员注册页面以本公司规定的方式进行注册并且同意本协议内容后，方可使用本服务。

除本协议另行规定，否则本协议用语与本公司旅客规定的定义相同。

第 1 章（JR 东日本在线预订系统使用条款）

第 1 条（定义）

在本协议中，以下各项术语分别为下述含义。

1. “JR 东日本在线预订系统”指本公司网络营运的各种服务提供网站。
2. “各种服务”指“JR 东日本在线预订系统”提供的预订服务等（以下称“各种预订服务”）、各种与预订服务相关信息发布及用户进行申请转寄等个别服务。
3. “服务供应商”指在“JR 东日本在线预订系统”提供各种服务单位。
4. “用户”指浏览“JR 东日本在线预订系统”网站并使用各种服务的旅客。
5. “会员”指事先注册用户帐号、密码等本公司及服务供应商指定的个人资料（以下称“会员资料”）以使用会员专用服务、并由本公司承认的用户。会员注册方法和会员资料处理方式另于“JR 东日本在线预订系统会员协议”规定。

第 2 条（协议范围和修改）

1. 本协议适用于所有使用“JR 东日本在线预订系统”的旅客。
2. 本公司服务供应商有权根据各种服务另行制定规约、条款、使用方法等（以下称“个别规定”）及“JR 东日本在线预订系统会员协议”（以下将个别规定和“JR 东日本在线预订系统会员协议”统称为“个别规定等”），并将视为本协议一部分。如个别规定等与本协议内容有所不同，优先遵守顺位为：个别规定、“JR 东日本在线预订系统会员协议”、本协议。
3. 本公司根据民法第 548 条 4 的规定，如遇以下情况，本公司将酌情更改本协议。
 - (1) 本协议更改后符合用户普遍利益时。

(2) 本协议更改后不违反契约目的, 且于更改之必要性、更改后内容之适当性、更改内容和其他更改相关情况更为合理时。

4. 如本公司根据前项更改本协议, 将于“JR 东日本在线预订系统”公告本协议更改事宜、更改后内容及生效时间。

第 3 条 (会员资料等处理)

对于会员资料、服务供应商在用户使用各种服务时取得的信息及信息处理方式, 本公司将遵守另外制定的个人资料处理基本方针、“JR 东日本在线预订系统会员协议”及本协议规定。

第 4 条 (各种服务使用环境)

1. 用户应事先确认推荐使用环境。
2. 用户应自行安装机器、软件等 (以下称“用户设备等”) 以使用各种服务, 并承担相关责任。
3. 如因用户设备等导致各种服务无法正常运作或造成任何影响, 除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽, 否则本公司概不负责。

第 5 条 (禁止行为及用户责任)

1. 用户使用各种服务时严禁出现以下行为。
 - (1) 侵害或可能侵害本公司或第三方的著作权、商标权等知识产权或其他权利之行为。
 - (2) 侵害或可能侵害本公司或第三方的财产权、隐私权、肖像权或商业利用权之行为。
 - (3) 对本公司或第三方诽谤中伤或损害名誉之行为。
 - (4) 违反或可能违反公共秩序和道德之行为。
 - (5) 违反或可能违反法律之行为。
 - (6) 犯罪行为、犯罪相关行为及可能导致犯罪之行为。
 - (7) 篡改或删除各种服务内容或各种服务使用信息之行为。
 - (8) 使用或传播电脑病毒等恶意程序之行为。
 - (9) 在各种服务不当使用信用卡之行为。
 - (10) 伪造或不当预订、申请之行为。
 - (11) 未经本人同意而代为注册、预订或申请之行为。
 - (12) 妨害其他用户使用各种服务之行为。
 - (13) 干扰或可能干扰本公司、第三方设备、各种服务设备或运营之行为。
 - (14) 对各种服务的运作软硬件进行未经授权访问、破解或其他妨害行为。
 - (15) 妨害或可能妨害各种服务提供之行为。
 - (16) 对各种服务的运作软件进行分析、逆向工程、取得原始码之行为。

(17) 未经本公司允许，擅自手动或使用软件等电脑程序取得、修改、复制“JR 东日本在线预订系统”的信息以用于商业范围之行为。

(18) 使用 RPA、Bot、网络爬虫等其他程序进行非人工输入操作之行为。

(19) 其他本公司认定非正当之行为。

2. 如本公司发现或检测到用户出现前项所述行为，基于稳定提供服务和保护系统的立场，本公司可能基于自行判断后停止网站浏览服务或采取其他措施。

3. 如因前项措施造成用户蒙受损害，除非肇因于本公司蓄意或重大过失导致中断浏览服务或采取其他措施，否则本公司概不负责。

4. 如因用户违反本协议或不正、非法行为导致本公司或服务供应商蒙受损害，则本公司有权要求该用户赔偿。

5. 当用户提出各种预订服务申请资料（以下称“申请资料”）时，即视为用户同意遵守本公司或服务供应商规定申请方式和安全条例。如用户未遵守相关规定，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

6. 如用户和第三方发生纷争或造成损害等，应由用户承担解决，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

第 6 条（本公司责任）

1. “JR 东日本在线预订系统”记载事项由本公司基于一般常理编写，但无法保证信息完整性或准确性。

2. 除非本公司即为服务供应商或肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司不承担个别服务相关资料内容、服务相关交易规则之结果或相关服务之让渡等相关责任。

3. 对于用户发送的申请资料是否传达至本公司电脑系统、本公司电脑系统接收的申请资料是否与用户发送资料相同，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

4. 如因个别服务使用可能状况、服务结束或中止（除非本公司即为服务供应商），或因个别服务注册、提供的资料洩漏或遗失，进而导致个别服务发生变动、延迟或中断，无论是否造成损害或因相关个别服务的使用造成或可能造成会员或第三方损害，本公司（除非另行规定）概不负责。

5. 如因以下事由导致会员或第三方蒙受损害或不利，本公司及相关旅客铁路公司概不负责。

①会员在“JR 东日本在线预订系统”中注册的内容与向其他公司提出的事项内容不符（包括填写错误或疏漏）。

②错误理解本服务的车票类商品的领取场所或窗口营业时间，或是遗失领取车票必备证件等。

③因第 10 条、第 23 条、第 24 条或第 25 条规定的本服务故障、暂停运作、中止提供、浏览限制或本服务停止运作等。

④会员使用的终端或通信设备故障、设定错误或发生通信问题等。

⑤咨询表格回复延迟等。

⑥本公司遭遇服务器攻击、电脑病毒、通信拦截，导致会员设定的帐号、密码、个人资料和其他交易资料洩漏（无论本公司是否采取适当措施）。

⑦本公司寄出的电子邮件遭电脑病毒侵害（无论本公司是否采取适当措施）、本公司寄出信件容量超过会员使用的收件终端或设备容量等（无论本公司是否根据一般收件容量标准寄出信件）。

⑧会员或第三方因本服务蒙受其他不利（无论本公司是否采取适当防范措施）。

6. 无论会员为蓄意或过失，如会员因违反本协议导致本公司或相关旅客铁路公司蒙受损害，则该会员应承担赔偿责任。

第7条（用户通知方式）

1. 本公司和服务供应商向用户进行通知时，除非个别规定等另有规定，否则将于“JR 东日本在线预订系统”公告，或通过电子邮件及其他本公司判定适当之任何其他方式告知。

2. 如前项通知为通过电子邮件发送，本公司将于寄送电子邮件至会员注册电子邮箱的时点视为已经完成告知，即使电子邮件因故传递失败。如会员因未收到电子邮件而蒙受任何损害，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

第8条（各种预订服务使用方式等）

关于各种预订和申请预订服务、取消预订・申请内容、相关各种手续及其他各种预订使用方式、契约成立时间、各种预订服务的中断・停用・结束等，用户应遵守服务供应商另外制定的个别规定。

第9条（各种服务使用费用）

1. 如各种服务产生使用费用、手续费用（以下称“使用费用”），则金额、计算方法、支付方式和迟缴措施等相关规则应按照各种服务制定内容履行。

2. 用户应自行承担各种服务使用费用等相关消费税、其他所有交易相关课税和关税。

3. 用户在支付使用费用时，如信用卡公司等另有制定使用条件、付款条件、使用额度限制等，则应遵守相关规定。

4. 如用户与信用卡公司等发生纠纷，应由双方当事人自行解决，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

第10条（暂停・停用・更改・结束服务）

1. 本公司有权在未通知会员的情况下更改或停用各种服务（各种预订服务除外）内容。

2. 如遇以下任一情况，本公司有权在未通知会员的情况下，停用部分或全部服务，或是实施浏览限制。

(1) 需进行定期或紧急维护、检查各种服务提供装置和设备时。

(2) 因火灾、停电、疫情、地震・洪水・台风等天灾、战争、暴动、劳资纠纷等不可抗力因素而难以提供各种服务时。

(3) 电信业者未能履行其职责时。

(4) 本公司在运作或技术上判定需暂停或停止各种服务，或本公司判定难以提供各种服务时。

(5) 其他本公司判定于服务运作上需更改、停用或限制会员浏览本服务时。

3. 如因前 2 项措施导致用户或第三方蒙受不利、损害，除非肇因于本公司蓄意或重大疏忽，否则本公司概不负责。

第 11 条（著作权・商标权等）

1. “JR 东日本在线预订系统”公开的所有内容（文章、图片、影片、声音等）著作权和其他知识产权应为本公司或授权本公司使用之权利人所有。

2. 如未经本公司事前允许，使用上超出私人用途等相关法律明定允许范围，则禁止对全部或部分内容进行更改、挪用、复制等。

3. “JR 东日本在线预订系统”公开的所有商标（服务商标及 TM 商标）权利归属于本公司或授权本公司使用之权利人所有。未经本公司或权利人（如本公司已获得授权并公开）事前许可，禁止使用“JR 东日本在线预订系统”公开的任何商标。

第 12 条（咨询受理等）

用户对各种服务提出的相关咨询，本公司或本公司委托公司将进行受理，联系方式将公开于“JR 东日本在线预订系统”。本公司或本公司委托公司可能对咨询内容进行记录，记录相关规定将遵照本协议第 3 条执行。

第 2 章（车票类相关）

第 13 条（本服务受理车票类）

本服务受理的车票类范围及可在本服务统一购买车票张数相关规定由本公司另行制定。

第 14 条（车票效力）

1. 购自本服务的车票类效力遵循旅客规定等其他本公司制定的运送条款（以下称“旅客规定

等”)。

2. 无论前项规定为何，第 18 条规定的领取前车票类及第 21 条规定的购自新干线电子车票服务车票类效力应遵循本协议，本协议未制定部分则根据旅客规定等。

第 15 条（预订等操作）

1. 本服务之车票类商品申请时间为：乘车日 1 个月前同日（如无相符日期则为乘车日当月 1 号）上午 10 点起，至乘车日当日（指定车票为欲搭乘列车出发时间 6 分钟前）。如欲为非购自于本服务的优惠车票绑定指定坐席，最晚请在乘车日 2 日前 23 点 50 分申请受理。如申请期限另有规定，则需根据该规定进行受理。

2. 经由本服务申请车票类商品时，会员需遵循“JR 东日本在线预订系统”画面显示指令，进行输入预订内容等操作（以下称“预订等操作”）后点击申请按钮，方可完成申请。无论基于任何理由，一旦途中停止预订等操作，则无法完成申请。

3. 本公司回复前项申请时，将以本公司制定方式进行通知。

第 16 条（付款方式）

使用本服务时需以信用卡作为付款方式，并遵循本公司规定。本公司接受的信用卡种类如以下各项所示，信用卡仅限会员本人名义，使用上需遵守各信用卡公司制定规则。如因超出信用卡额度或其他原因导致未完成付款，则无法完成车票类商品购买申请。此外，即使为本公司指定的信用卡，在某些状况仍可能无法使用。

(1) VIEW CARD

(2) JCB

(3) VISA

(4) Mastercard

(5) AMERICAN EXPRESS

(6) Diners Club

第 17 条（契约成立）

1. 当会员于“JR 东日本在线预订系统”完成会员预订等操作的申请后，只要“JR 东日本在线预订系统”画面显示购买手续完成，或购买手续完成的电子邮件寄送至会员注册电子邮箱，即代表本服务车票类商品购买契约成立（成立时点以上述两者中先到者为准）。

2. 关于本服务车票类商品相关契约，当次条所述的车票类商品完成交付时，则会员与本公司及相关旅客铁路公司即完成契约缔结。

3. 关于新干线电子车票服务车票类商品相关运送契约，无论前项规定为何，当第 1 项所述的

契约成立同时，会员与本公司及相关旅客铁路公司即完成契约缔结。

第 18 条（车票类商品交付）

1. 缔结本服务购买契约的车票类商品，将于另行规定之日期时间以前，在本公司及本公司另行指定之旅客铁路公司窗口等交付（以下简称“交付”）。
2. 会员领取购自本服务的车票类商品时，需出示付款时使用的信用卡、取票代码或二维码及其他本公司另行指定证明文件。
3. 车票类商品窗口等交付时间（以下称“窗口等交付时间”），将依照本公司及相关旅客铁路公司另行规定履行。
4. 会员使用缔结本服务购买契约的车票类商品时（使用新干线电子车票服务时除外），需预先根据本条制定内容完成车票类商品交付。如旅客在不交付车票的情况下搭乘列车，将按照《旅客条例》第 264 条第 1 款第 1 条、第 266 条及第 267 条进行处理。

第 19 条（车票类商品退款）

1. 如会员无需缔结本协议购买契约的车票类商品时，本公司将根据以下各号所述方式进行退款受理。
①商品交付前 依照另行规定，会员通过“JR 东日本在线预订系统”操作受理。
②商品交付后 在本公司及本公司指定之旅客铁路公司车站窗口受理。
2. 进行前项退款受理时，除非本公司另行规定，否则将根据旅客规定酌收手续费。
3. 无论第 1 项规定为何，如车票类商品退款事项另有相关规定，则需依照该规定受理。
4. 会员进行第 1 项第 1 号的退款受理时应在 JR 东日本在线预订系统确认手续，且将不发行信用卡交易使用明细。
5. 进行车票类商品退款时，款项将退还至付款时使用的信用卡。
6. 如会员根据本协议在咨询表格提出退款要求（包含本条及第 21 条但不限于此），需于乘车日起 5 个月内，从咨询表格提出要求至本公司，并完成另行制定的行为（包含第 21 条第 18 项第 1 号所规定的车票类商品信件由本公司收取，但不限于此）。

第 20 条（更改车票类商品）

购自“JR 东日本在线预订系统”的车票类商品无法更改。请先办理退票并重新购买。车票类商品退款时将酌收本协议及旅客规定制定的手续费。

第 21 条（新干线电子车票服务）

1. 新干线电子车票服务为无需领取车票类商品即可搭乘新干线的服务。会员通过本服务购买

车票类商品后，将预订绑定至指定交通系 IC 卡（本公司另行规定的 IC 卡等。以下相同），即可搭乘东北・北海道、上越、北陆、山形、秋田的各种新干线列车。

2. 使用新干线电子车票服务的乘车方法：IC 乘车（意指使用绑定预订之交通系 IC 卡通过自动检票机进入新干线车站，并使用同一张交通系 IC 卡通过自动检票机从新干线车站出站。以下相同）或领取新干线电子车票服务车票搭乘新干线列车。

3. 适用于新干线电子车票服务的商品为本公司另行规定车票类商品。

4. 可与新干线电子车票服务并用之车票种类依照本公司另行规定。

5. 如已领取新干线电子车票服务车票，则该预订无法 IC 乘车，仅限使用该新干线电子车票服务车票乘车。

6. 新干线电子车票服务的营业时间、申请・发售期间依照本公司另行规定。

7. 新干线电子车票服务受理区间为以下各号公告的各车站区间。

(1) 东北・北海道新干线：东京～新函馆北斗间之新干线车站

(2) 上越新干线：东京～新潟区间新干线车站及 GALA 汤泽（临时）站

(3) 北陆新干线：东京～金泽区间新干线车站

(4) 山形新干线：东京～福岛区间新干线车站和米泽、高畠、赤汤、上山温泉、山形、天童、樱桃东根、村山、大石田及新庄的各车站（仅限搭乘“翼（Tsubasa）号”列车时）

(5) 秋田新干线：东京～盛冈区间新干线车站和雫石、田泽湖、角馆、大曲及秋田的各车站（仅限搭乘“小町（Komachi）号”列车时）

8. 新干线电子车票服务的种类分为普通车厢专用与特别车厢专用。另外，普通车厢专用分为指定座席专用和自由座席专用，特别车厢专用则仅有指定座席专用。设定区间及售价根据本公司另行规定。

9. 普通车厢专用的售价为票价等值金额及特快票价等值金额、特别车厢专用的售价则由票价等值金额、特快票价等值金额及特别车厢票价等值金额所构成且不分售。

10. 换乘新干线时的新干线电子车票服务售票条件等，根据本公司另行规定。

11. 如购自新干线电子车票服务的车票类商品为指定座席专用，则仅限于选定的乘车日期、列车、旅客车、座席及乘车区间内有效。如为自由座席专用，则仅限于预先选定的乘车日期当日行驶列车之自由座席及乘车区间内一次有效。

12. 使用购自新干线电子车票服务的车票类商品开始旅行后，如在乘车区间内侧新干线车站通过验票口等出站，则未搭乘区间将失效。

13. 如购自新干线电子车票服务的车票类商品符合本公司之 IC 卡车票处理规定（平成 13 年 10 月东日本旅客铁路公司公告第 24 号）第 43 第 1 项第 2 号、第 6 号、第 7 号及第 8 号与旅客规定第 167 条、第 174 条及第 176 条，将视为无效。

14. 依据前项规定，如购自新干线电子车票服务的车票类商品失效，则旅客票价・费用及增收票价・增收费用的收款相关方式，将适用旅客规定第 264 条、第 266 条及第 267 条。

15. 使用购自新干线电子车票服务的车票类商品开始旅行前，如发生绑定预订的交通系 IC 卡遗失・损坏等使得该交通系 IC 卡无法使用之状况，则会员及用户可根据以下任一方式乘车。

(1) 将绑定预订的交通系 IC 卡变更为其他交通系 IC 卡后，使用本服务 IC 乘车。

(2) 在本服务受理场所领取新干线电子车票服务车票乘车。

16. 如使用新干线电子车票服务车票开始旅行前遗失该车票，则乘车区间将适用旅客规定第 268 条第 1 项及第 2 项规定。

17. 使用购自新干线电子车票服务的车票类商品开始旅行后，如遗失 IC 乘车时使用的交通系 IC 卡或新干线电子车票服务车票，则将适用前项规定。

18. 如发生第 16 项或受理前项规定的状况，会员可根据以下规定申请购自新干线电子车票服务的车票类商品退款。如遇上述情况，本公司将从售价扣除另行规定的手续费后退还余额。

(1) 遗失交通系 IC 卡等时。

会员在旅行结束后，可将已使用的车票类商品邮寄至指定场所，并通过咨询专用表格申请退款。如在指定场所未收到车票类商品，无论何种理由，均不受理退款。另外，如遇上述情况，所需邮费等均由会员承担。

(2) 事后寻获遗失新干线电子车票服务车票时。

会员可携带已使用的车票类商品和寻获的新干线电子车票服务车票至本服务受理车站窗口，本公司将进行该新干线电子车票服务车票的退款事宜。

19. 如购自新干线电子车票服务的车票类商品为指定座席专用，则于指定列车发车时间过后即失效，无法以该车票乘车。但是，仅在会员欲使用乘车日当日自同站出发的其他新干线列车内自由座席或站席时，本公司或相关旅客铁路公司方可能进行受理会员及用户的乘车需求（如发生上述状况，指定座席差额不予以退款）。

20. 使用购自新干线电子车票服务的普通车厢专用车票类商品开始旅行后，如会员及用户向工作人员提出更换至特别车厢申请并获得承认，将酌收实际乘车区间的旅客规定特快票价（指定座席专用为指定座席特快票价，自由座席为自由座席特快票价）与特别车厢专用时的指定座席特快票价及特别车厢费用的差额，方可搭乘特别车厢。

21. 会员及用户使用购自新干线电子车票服务的车票类商品开始旅行后，如需搭乘至新干线电子车票服务乘车区间到达车站后的车站，务必预先得到工作人员认可。如遇以上情况，将另外酌收该到达车站与实际下车站区间的旅客规定制定的普通旅客票价及费用。如会员及用户使用 IC 乘车，则需向工作人员出示用于 IC 乘车的交通系 IC 卡进行处理。此外，如该下车站非新干线电子车票服务车站，需稍后至新干线电子车票服务车站向工作人员出示交通系 IC 卡以进行处理。

22. 关于购自新干线电子车票服务的车票类商品，如以下各号所述，会员如提出退款要求，仅限旅行开始前（指定座席则为指定列车出发时间前），以已收取发售金额扣除本公司另行规定手续费的差额进行退款处理。

(1) 如未完成新干线电子车票服务车票交付。

仅限会员完成“JR 东日本在线预订系统”规定的退款手续时接受处理。

(2) 如已完成新干线电子车票服务车票交付。

仅限会员在本服务受理车站窗口出示新干线电子车票服务车票时接受处理。

23. 如会员未在乘车日前使用购自新干线电子车票服务的车票类商品及领取新干线电子车票服务车票，且未预先提出前项退款要求，则本公司将进行以下退款处理：如为指定座席专用将退还票价等值金额，如为自由座席专用将退还已收取的发售金额与本公司另行制定手续费用的差额。（会员无需通过咨询表格联络）

24. 会员及用户以新干线电子车票服务开始旅行后，如发生以下各号所述事由，其购自新干线电子车票服务的车票类商品可选择各号制定任一选项进行处理。

(1) 新干线列车无法运行时。

①第 26 项规定的旅行中止及票价等值金额退款。

②第 27 项规定的免费运送及第 28 项规定的票价等值金额及费用等值金额退款。

(2) 如因新干线列车运行时间误点，导致换乘车站预计换乘列车出发时间误点超过 1 小时，且无法换乘前往目的地的列车。

①第 26 项规定的旅行中止及票价等值金额退款。

②第 27 项规定的免费运送及第 28 项规定的票价等值金额及费用等值金额退款。

(3) 新干线列车抵达到达车站的时间误点超过 2 小时。

①第 26 项规定的旅行中止及票价等值金额退款。

②第 27 项规定的免费运送及第 28 项规定的票价等值金额及费用等值金额退款。

25. 如会员及用户因前项各号规定事由，无需在意外发生前购自新干线电子车票服务的车票类商品，则会员及用户有权根据第 34 项规定要求退还已支付的车票类商品售价款项。

26. 根据第 24 项规定，如会员及用户取消旅行并要求退款，将根据以下各项规定金额进行退款处理。

(1) 票价等值金额。

旅行中止车站・到达车站间的旅客规定制定的普通旅客票价，但以该购自新干线电子车票服务的车票类商品等值票价为上限。

(2) 特快票价等值金额。

与该购自新干线电子车票服务的车票类商品特快票价等值之全额。

(3) 特别车厢等值金额。

与该购自新干线电子车票服务的车票类商品特别车厢票价等值之全额。

27. 根据第 24 款第 1 号②、同项 2 号②及同项 3 号②的规定，会员及用户提出购自新干线电子车票服务的车票类商品之内侧新干线停车站免费运送要求时，则范围仅限至该购自新干线电子车票服务车票类商品出发车站区间内（以下称“免费运送区间”），并需在最近的新干线车站乘车。

28. 如因前项规定进行免费运送，将根据以下各项规定进行退款处理。

(1) 票价等值金额。

①免费运送至出发车站。

已收取之购自新干线电子车票服务之车票类商品等值票价全额。

②免费运送至抵达出发车站前的沿途车站、或是会员及用户在免费运送区间沿途车站的新干

线检票口出站。

旅客规定制定的该沿途车站・到达车站间的普通旅客票价，但以购自新干线电子车票服务的车票类商品等值票价为上限。

(2) 特快票价等值金额。

适用于第 26 项第 2 号规定。

(3) 特别车厢等值金额。

适用于第 26 项第 3 号规定。

29. 如会员及用户以购自新干线电子车票服务的车票类商品开始旅行后发生以下任一事由，则除第 24 项规定之外，会员及用户有权要求以相同方向之新干线列车继续旅行。

(1) 搭乘的新干线列车无法运行。

(2) 搭乘的新干线列车运行时间误点超过 2 小时。

30. 除第 24 项规定之外，如会员及用户发生以下事由，有权要求与购自新干线电子车票服务之车票类商品特快全额票价等值之退款金额。

(1) 因指定列车出发时间误点超过 1 小时而取消搭乘该列车。

(2) 因前项规定搭乘其他新干线列车。

(3) 新干线列车到达时间误点超过 2 小时。

31. 如因前项第 1 号因素导致未使用购自新干线电子车票服务之车票类商品且耽误旅行，将根据第 24 项第 2 号规定进行处理。

32. 如会员及用户持有到达车站为上野站或东京站之购自新干线电子车票服务的车票类商品，且无法在大宫站与上野站或东京站、东京站或上野站与东京站区间乘车，如遇上述情况需进行退款，则列车无法运行的车站将作为该新干线电子车票服务到达车站受理。如遇上述情况，将退款已收取的新干线电子车票服务特快票价等值金额或特别车厢等值金额的差额。

33. 购自新干线电子车票服务指定座席专用的车票类商品，如遇下列各号所述情况、可在第 7 项规定的各车站进行与该车票类商品相同日期、使用区间或设备的更改。

(1) 列车无法运行。

(2) 列车出发时间误点或确定误点超过 1 小时。

(3) 列车确定在前段区间误点超过 1 小时。

(4) 列车误点、并且无法搭乘接驳列车或确定无法乘车。

34. 如会员及用户提出以下各号所述的退款要求，将根据各号规定手续受理。

(1) 根据第 24 项第 1 号或第 30 款第 3 号规定退款时。

退款该购自新干线电子车票服务的车票类商品（会员无需使用咨询表格联系）。

(2) 根据前号以外规定退款时。

适用会员及用户需在到达车站或旅行取消车站之新干线检票口提出申请，并接受购自新干线电子车票服务的车票类商品证明处理。后续退款手续等事项将依据前号方式处理。

35. 无论前项规定为何，如会员及用户已领取新干线电子车票服务车票，则在本服务受理车站窗口出示该车票即能受理退款。

第 22 条（列车无法行驶・误点等）

1. 如发生列车无法行驶或误点等状况，本公司有权解除交付前车票类商品的购买契约。如发生上述状况，本公司将全额退款该车票类商品费用并免除手续费用。
2. 如发生前项状况，且缔结本服务车票类商品契约的商品已完成交付，则将根据旅客规定等进行处理。

第 23 条（系统故障处理方法）

如“JR 东日本在线预订系统”相关系统故障、且无法根据本条款进行处理时，会员需遵守本公司或相关旅客铁路公司工作人员指示，或遵守“JR 东日本在线预订系统”公告等其他本公司制定公告。

第 24 条（本服务暂时停用）

本公司为维护系统，有权暂时停用本服务。如发生上述状况，除非为紧急情况或不可抗力因素，否则将以本公司制定方式进行通知。

第 25 条（本服务停止提供等）

1. 如会员违反本协议或“JR 东日本在线预订系统”相关规定等其他本公司制定条款，或出现造成“JR 东日本在线预订系统”系统故障行为，本公司有权在未通知该会员的情况下，停止对其提供服务、或实施对“JR 东日本在线预订系统”的浏览限制。
2. 除前项规定之外，本公司有权自行判断是否废除本服务。

第 26 条（会员资料的使用）

本公司为提供本服务，可能将用户使用本服务时提交的事项、使用本服务过程中取得的资料提供给相关旅客铁路公司等，且会员同意此条款。

第 27 条（预订未取消时退会受理方式）

如会员仍有预订，则无法退会。

第 28 条（时间标记方式）

本协议标记的时间均为日本标准时间。

第 29 条（准据法及翻译版本处理方式）

1. 本协议及各种个别协议的释义及契约之成立、效力与执行，均遵循日本法律。
2. 本协议以日文写成，并根据日文版本翻译为日文以外的语言。本协议内容、效力及释义均以日文版本为准，其他语言翻译版本仅供参考。

第 30 条（纷争解决及管辖法院）

1. 如会员与本公司间发生和本协议或个别协议等相关的纷争，则相关人员需秉持诚意进行协调，以解决纷争。
2. 东京地方法院或东京简易法院为解决本公司因本协议或个别协议引起纷争的管辖法院。

服务协议生效时间

本协议于日本标准时间 2008 年 3 月 25 日起生效。

2008 年 10 月 15 日修订部分内容，即日生效。

2017 年 2 月 1 日修订部分内容，即日生效。

2018 年 9 月 5 日修订部分内容，即日生效。

2019 年 2 月 16 日修订部分内容，即日生效。

2019 年 3 月 16 日修订部分内容，即日生效。

2019 年 8 月 30 日修订部分内容，即日生效。

2020 年 2 月 14 日修订部分内容，即日生效。

2020 年 3 月 14 日修订部分内容，即日生效。

2020 年 3 月 30 日修订部分内容，即日生效。

2020 年 6 月 30 日修订部分内容，即日生效。

2021 年 6 月 27 日修订部分内容，即日生效。