

【アプリについて】

■このアプリが使える要件は何ですか？→iOS11.0 以降、Android5.0 以上が必要となります。

■インストール後に動作が遅くなりました。

→恐れ入りますが、お持ちの端末を再起動してください。

■機種変更をした場合どうなりますか？→恐れ入りますが新しい機種への移行には対応しておりません。お手数ですが、キャンセルと再購入をお願い致します。

【周遊パスについて】

■2通目のメールが届きません

→迷惑メールフォルダに振り分けられている可能性がございますのでご確認をお願い致します。

→@docomo.ne.jp,@ezweb.ne.jp,@i.softbank.jp などの携帯会社のメールアドレスは、迷惑メール設定やセキュリティにより届かない場合がございます。お手数ですが、kitto_motto_kameoka2021@jtb.com(平日 10:00-17:00 営業)までメールにてご連絡をいただきますようお願い致します。チケット URL をメールにてご連絡をさせていただきます。

■メールアドレス登録を間違えました

→恐れ入りますが kitto_motto_kameoka2021@jtb.com(平日 10:00-17:00 営業)まで予約をされたお名前を添えて、メールにてご連絡をいただきますようお願い致します。チケット URL をメールにてご連絡をさせていただきます。

■届いたメールが文字化けしていました/URL が黒文字となっております/クリックできません

→i-phone にてチャット形式でメールを受信されている場合、メールが文字化けする事象が発生しております。また、メールをメッセージアプリにてご確認頂いている場合、URL が黒文字となる事象が発生する事があるようです。いずれの場合もお手数ですが kitto_motto_kameoka2021@jtb.com(平日 10:00-17:00 営業)までメールにてご連絡をいただきますようお願い致します。チケット URL をメールにてご連絡をさせていただきます。

■購入した周遊パスを譲渡できますか？

→周遊パスの譲渡はできません。

■間違えて購入してしまいました。払い戻しはできますか？

→アプリ内チケットの「利用する」ボタンを押さない限り、アプリからキャンセルが可能です。払い戻しはお支払い時のクレジットカードへ後日ご払い戻しとなります。

■クレジットカード以外の支払い方法はありますか？

→恐れ入りますが亀岡周遊パスのご購入はクレジットカード決済のみとなります。

■スマートフォンを持っていないので、タブレットにアプリをダウンロードして購入しても良いですか？

→可能ですが、当日タブレットを持参頂き、WIFI 利用などで通信できる状態にして頂く必要があります。(チケット表示のため) ※当日チケット表示が確認できない場合はご利用頂けません。

■大人4名グループで予約したいのですが出来ませんか？

→はい、できません。1 端末につき大人1枚までの購入制限がございます。グループで予約される場合は、空き状況をご確認の上、グループの皆様同時刻に予約される事をお勧め致します。

■保津川下り、嵯峨野トロッコ列車の便の変更は可能でしょうか？

→便の変更は行えません。「チケット有効化」前であれば、一度キャンセル頂き、再度ご希望の便で周遊パスの購入をお願い致します。

■保津川下り、嵯峨野トロッコ列車に乗り遅れました。振替は可能でしょうか？

→振替は行っておりません。乗り遅れの場合はチケット無効となりますのでご了承下さい。

■利用当日、端末の電源が切れました。

→端末の電源が OFF 又は完全に消耗された状態ではご利用になれません。当日、係員がアプリ内のチケットが確認できない場合は、ご利用になれませんのでご注意ください。

■購入したチケットが見つかりません

→購入後、登録されたメールアドレスに商品購入完了メールが発信されます。メール文中の URL コードをクリックして再度アプリを開いてください。上記対応でも解決しない場合は、KITATOMOTTO 亀岡事務局までお問合せください。

(075-284-0176 平日 10:00~17:00 [もしくは kitto_motto_kameoka2021@jtb.com](mailto:kitto_motto_kameoka2021@jtb.com))

※メールでのお問い合わせはご返信までに数日頂戴する場合がございますので予めご了承ください。

■希望便が空いていない場合は、座席は増やせますか？

→残念ながら座席の数を増やす事はできません。キャンセルが出た場合は自動で残数に反映されます。

■4 歳未満の幼児は周遊パスなしで参加可能ですか？

→席を利用せず膝の上でのご参加であれば可能です。

■当日体調不良の場合のキャンセル方法は？

→チケットの「利用する」ボタンを1枚も押していない状態であれば、アプリからのキャンセルが可能です。「利用する」ボタンを押した後の体調不良については、kitto_motto_kameoka2021@jtb.com までメールにてご連絡をお願い致します。(周遊パスの開始日とお名前を記載ください) 週末をはさんだ場合など、回答までに数日頂戴する場合もございますので予めご了承ください。

【保津川下りについて】

■「朝霧(08:00 発)」「夕暮 (15:00 発)」「明智水軍、京へ! (14:00 発)」以外は予約できないのでしょうか？

→はい、できません。亀岡周遊パスでは、上記3便が対象となります。

■雨でも運行しますか？雨で運行中止の場合はどうなりますか？

→雨の場合は天幕をつけて運行します。傘はご利用頂けません。雨量や水量などにより判断を行うため当日運行中止が決定する場合があります。その場合は、集合場所のご案内となる可能性があります。最新情報は保津川下り公式 HP にてご確認ください。

(<https://www.hozugawakudari.jp/>)

【トロッコ列車について】

■雨でも運行しますか？運行中止の場合はどうなりますか？

→雨でも基本は運行します。風量などにより判断を行うため当日運行中止が決定する場合があります。その場合は、集合場所のご案内となる可能性があります。

最新の運行情報は嵯峨野観光鉄道の公式 HP にてご確認ください。

(<https://www.sagano-kanko.co.jp/>)

■リッチ号の乗車は可能ですか？

→81号、82号の全車両貸切日（10/1・8・15・22・29、12/10・12・17・18・19・24・25・26）のみ可能ですが、団体席枠の中で全席自由席、待機順でのご案内となるため、事前のお約束はできません。

■座席の指定はできますか？

→事前の座席指定はできません。KITATOMOTTO 亀岡団体枠の中での着席となります。当日受付後、該当便の座席案内書面をお渡しさせていただきます。

■（プレミアムコースのみ）予約時、トロッコを予約する画面がないのですか？

→クレジット決済後、「商品購入を完了してください」というメールが届きますので、文中に記載の URL をクリックください。クリック後、アプリ内にチケット画面が表示され、チケット下部に「トロッコ予約」ボタンがございますので、そこからトロッコ予約へお進みください。トロッコ予約は、**該当便の出発3時間前以降は予約頂けません**のでご注意ください。

■（プレミアムコースのみ）トロッコの希望便が空いていませんか。周遊パスをキャンセルしたいのですがどうすれば良いのでしょうか？

→チケットの「有効化」ボタンを押していない状態であれば、アプリからのキャンセルが可能です。

【区間限定タクシーについて】

■区間の変更は可能でしょうか？

→区間の変更は承れません。

■1台で何名まで乗車可能でしょうか？

→周遊パスをご購入の方であれば4名まで乗車可能です。

【観光ルートバスについて】

■目印はあるのでしょうか？

→観光ルートバスは路線バスのバス停（指定された18カ所）付近に止まります。該当のバス停及びバス車体前面に「亀岡周遊パス 観光ルートバス」のマークが掲示されております。

■亀岡周遊パスを購入していない人が料金を支払っての乗車は可能でしょうか？

→残念ながら、周遊パスを購入された方対象のバスのため、料金を支払っての乗車は承れません。