

■「京都駅ビルプレミアム共通商品券」よくあるご質問

No.	ご質問	ご回答
1	商品券の購入はどのように行えば良いですか。	●本商品券は、Webサイト「DISCOVER WEST mall」の「京都駅ビルプレミアム商品券」商品ページにてご購入いただけます。対象施設の会員様限定販売の特別ページでご案内しているため、「DISCOVER WEST mall」からは直接ご購入いただくことはできません。 ●商品券購入ページは、下記の各種アプリにてご案内しております。 ジェイアール京都伊勢丹「三越伊勢丹アプリ」 ホテルグランヴィア京都「JR西日本ホテルメンバーズアプリ」 京都ポルタ「WESPO（ポルタクラブカード会員）アプリ」 京都拉麺小路「京都拉麺小路アプリ」 JR西日本「WESTERアプリ」
2	購入した商品券の受け取りはどのように行えば良いですか。	ご購入いただいたプレミアム商品券は、京都駅ビル内にてお受け取り（引換・発券）いただきます。 引換期間中（10/22（水）～10/26（日） 各日10:00～19:30）に、【京都駅ビル地下2階 ポルタ連絡通路】までお越しください。会場ではスタッフがご案内いたしますので、指示に従って自動発券機にて商品券を発券してください。 なお、商品券の引換には、「DISCOVER WEST mall」でご購入時に受信された確認メールに記載の「オーダーID」が必要となりますので大切に保管をお願いします。 ご来場の際は、受信されたメールをスマートフォン等でご提示いただきますようお願いいたします。
3	購入した本人が引き換えに行けない場合、家族に代理で受け取りしてもらうことは可能ですか？	購入者ご本人様以外の方でも商品券の受け取りは可能です。ただし、引換の際には、「DISCOVER WEST mall」より受信された確認メールに記載の「オーダーID」が必要となります。 代理で受け取りに来られる方は、必ずそのメールをご提示ください。 なお、代理人様とご本人様との間で発生したトラブル（例：受け取り内容の相違、紛失等）につきましては、事務局では対応いたしかねますので、あらかじめご了承くださいようお願いいたします。
4	商品券の引換（発券）に必要なものは購入時のオーダーID以外に何かありますか？（身分証明、購入時のクレジットカードなど）	商品券の引換（発券）には、「オーダーID」が記載された購入確認メールを引換所にてご提示いただく必要があります。 ご本人確認書類や、決済に使用されたクレジットカードの提示は不要です。 メールはスマートフォン等での画面提示が必要となります。スムーズな発券のため、事前にメール内容をご確認のうえ、「オーダーID」がすぐに提示できる状態でご来場ください。
5	「ジェイアール京都伊勢丹」の株主優待での支払いに使用することは可能ですか？ また、株主優待と併用することは可能ですか？	「ジェイアール京都伊勢丹」でご利用の際に、株主優待とプレミアム商品券を併用いただくことは可能です。 ※ジェイアール京都伊勢丹では「三越伊勢丹ホールディングス」および「JR西日本（西日本旅客鉄道株式会社）」の株主優待がご利用いただけます。
6	両替、換金はできますか？	現金等との両替や換金は一切できません。
7	商品券の利用時におつりはできますか？	本商品券は、おつりをお出しすることができません。 ご利用の際は、券面額以上のお支払いにてご利用くださいますようお願いいたします。
8	商品券は1店舗での支払いに何枚でも使えますか？	上限はございません。
9	商品券を使用する際に、クレジットカード等、その他特典と併用できますか。	商品券のご使用に関しては、現金やクレジットカードなどのキャッシュレス決済との併用が可能です。 ただし、その他の特典（ポイント付与、割引サービスなど）との併用可否は、店舗ごとに異なる場合がございますので、商品券をご利用の際は、事前に店舗スタッフへご確認くださいませようお願いいたします。
10	京都拉麺小路（券売機）ではどのように商品券を使えば良いですか。	券売機で食券を購入される前に、店舗スタッフに商品券を使用する旨をお申し出ください。
11	スターバックスカードなどのプリペイドカードへのチャージは可能ですか。	各種プリペイドカードへのチャージにはご利用いただけません。
12	有効期限内に使用できなかった、余ってしまった商品券の代金を返金してもらえますか。	商品券のご利用約款でもご案内させていただいているとおり、返金の対応はできません。有効期限を過ぎた商品券はご利用いただけませんので、期限内でのご使用をお願いいたします。

13	長期入院など自身の都合で商品券が利用できなかったのに返金してもらえますか。	商品券のご利用約款でもご案内させていただいており、返金の対応はできません。お客様のご都合による未使用の場合でも、有効期限を過ぎた商品券は無効となりますので、あらかじめご了承くださいませようお願いいたします。
----	--	--