

## よくあるご質問

No	質問	回答
1	「モバイルオーダー」とはどんなサービスですか。	スマートフォンなどから事前に注文できるサービスです。 店舗や商品を選択し決済を完了することで、券売機に並ばずに商品を受け取ることができます。
2	利用方法について教えてください。	① サイトにアクセス アプリをインストールせずに以下の専用URLにアクセスすることでご利用いただけます。 <モバイルオーダーURL> <a href="https://sqex-lounge-web.goeat.jp/">https://sqex-lounge-web.goeat.jp/</a> ② 受取店舗を選択 ③ 受取日を選択 ④ 商品を選択 ⑤ 受取時間を選択 ⑥ 決済し注文完了 ⑦ 商品の受取り 選択した店舗にて商品を受取ります。ご注文履歴の詳細画面に表示されているご注文番号にて引き換えください。詳しくは注文履歴の詳細画面に表示されている「受け取り手順」をご確認ください。
3	注文できるメニューについて教えてください。	店舗で取り扱っている商品とは一部異なる場合があります。 ご注文される際に画面にてご確認ください。
4	利用できる支払方法を教えてください。	モバイルオーダーでは、以下のお支払い方法がご利用いただけます。 ・クレジットカード支払い (VISA/MASTER/JCB/AMEX/DINERS) ・PayPay 残高払い
5	領収書は発行できますか。	注文完了メールを領収書としてご利用ください。注文日時や決済内容等の明細を記載しております。
6	注文の制限はありますか？	1回のご注文につき総点数99個までとなっております。大量にご注文される場合は調理・ご提供にお時間をいただきお待たせする可能性があるため、あらかじめ注文店舗にご相談ください。
7	注文した内容は確認できますか？	マイページの注文履歴からご確認ください。

8	注文した商品の変更やキャンセルはできますか？	店内ご利用の場合、決済が完了しておりますので承れません。 テイクアウト事前注文の場合、受取り時間の60分までであればキャンセル可能です。（事前注文の内容を変更する場合は、一度キャンセルを行って新たに注文をしてください。）
9	店舗を間違えて注文してしまいましたが変更は可能ですか？	店舗の変更は、一度キャンセルを行って新たに注文をしてください。お客様でのキャンセル可能時間を過ぎた場合（スマートフォンにキャンセルボタンが表示されていない場合）は、ご注文店舗までご相談ください。
10	注文完了メールが届きません。どうすれば良いですか？	以下をご確認ください。・迷惑メールフォルダ等に振り分けられている可能性があります。すべての受信フォルダをご確認ください。・迷惑メールフィルター等の設定で、「モバイルオーダー」からのメールをブロックしている可能性があります。「 <a href="mailto:@feelgood-inc.com">@feelgood-inc.com</a> 」ドメインからのメールを受信できるように設定してください。
11	利用環境を教えてください。	推奨環境をご確認ください。 <a href="https://order.lounge.com/file/environment.pdf">https://order.lounge.com/file/environment.pdf</a>
12	消費税率適用について教えてください。	「モバイルオーダー」は、お持ち帰りにつきましては軽減税率（8%）。店内でのお召し上げりの場合は税率(10%)でのお支払いとなります。
13	店内利用とテイクアウト利用で税込価格が同じなのはなぜですか。	お客様の利便性を優先して、税抜価格を調整し税込同一価格としております。
14	公式アプリのクーポンは利用できますか。	公式アプリのクーポンは店頭レジのみでご利用いただけます。 (モバイルオーダーで使用できるクーポンは準備中です)