

【ご予約について】

Q:初心者ですが、借りることは出来ますか!?

A:運転免許証をお持ちであれば、未成年の方でも可能です。

運転や操作に不安がある方は、スタッフがご案内致しますので、お気軽にお訪ねください。

Q:国際免許でもレンタカーを借りられますか!?

A:下記へお問い合わせください。

「メールアドレス」

対応は日本語のみとなります。

Q:予約方法を教えてください。

A:予約は Web 予約、営業時間内でしたら電話でも承ります。

電話の場合、

- ・ご利用期間（ご利用開始日、ご返却日）
- ・ご希望車種
- ・お客様情報（お名前、住所、連絡先）
- ・お客様のご利用交通機関到着時刻（飛行機など）

をお伺い致します。

Q:予約者の名前と利用者と一緒になければいけませんか?

A:はい。利用者(レンタカーを借りる方)のお名前にて予約ください。

Q:運転して良いのは契約者のみですか?

A:契約者ならびに、免許証のコピーを頂いた方でしたら運転頂けます。

Q:保険が適用されないケースを教えてください。

A:・予約者と契約者が異なる場合、免許証のコピーを頂いていない方は保険適用外となります。

Q:保険の詳細な内容を教えてください。

A:詳しくはこちらを参照下さい。 <http://okivelrent.com/>

Q:クレジットカードの引き落としはいつになりますか!?

A:ご返却時、クレジット決済処理がされます。

引き落とし日につきましては、ご利用のカード会社へお問い合わせください。

Q:チャイルドシートは借りられますか?

A:無料貸出をしております。数に限りがありますので、予約の際にその旨、ご連絡ください。

Q:予約成立後の確認はどうすれば良いですか?

A:自動返信メールにて「御予約完了のお知らせ」をお送りしております。

携帯電話の場合、迷惑メールに振り分けられる可能性がありますので、「メールアドレス」の受信出来るよう設定の上、御予約ください。

Q:ペット連れの場合、どうすれば良いですか?

A:お客様ご自身をご用意されるゲージから出ないように、配慮頂ければ同乗可能です。

※返却時に異臭や汚れ(動物の毛、シミなど)が確認された場合、別途クリーニング代を請求致します。

※盲導犬は上記対象外となります。

Q:予約変更をする場合、どうすれば良いですか?

A:お電話、またはメールにてご連絡ください。

Q:予約のキャンセルは、どうすれば良いですか?

A:お電話、またはメールにてご連絡ください。

キャンセル料は貸出日の6日前から発生致します。

※悪天候や台風など、不可抗力によるキャンセルの場合はキャンセル料を頂いておりませんが、キャンセルの場合、お電話にてご連絡頂きますようお願い致します。

Q:直前でも予約できますか?

A:お電話にて直接お問い合わせください。

【車両について】

Q:右ハンドルですか?

A:全車右ハンドルです。

方向指示器などは左右逆となります。

ご不安の場合は、詳しくはスタッフにお訪ねください。

Q:車はAT車ですか?

A:全車AT車です。

Q:カーナビはついていますか?最新版ですか?

A:全車搭載しています。最新版でも情報に誤差がありますので、目安としてご利用下さい。

Q:ETCは搭載されていますか?

A:搭載されています。

Q:車内設備・オーディオ機器を教えてください。

A:車種により異なります。車種ごとの紹介ページをご参照下さい。

Q:携帯電話の充電は出来ますか?

A:USBソケットが御座います。そちらをご利用下さい。

【ご利用中】

Q:故障、パンクをしてしまいました。どうすればよいですか?

A:身の安全を確保、必要に応じて警察、救急へ連絡の後、必ず営業所へ連絡下さい。

営業所 TEL 098-996-1136:

緊急連絡先: 090-1949-8188 (営業時間外のみ)

状況に応じ、スタッフが処置方法のご案内を致します。

Q:駐車違反(交通違反)を犯してしまいました。

A:駐車違反の場合、確認標章に記載されている警察書へ連絡のうえ、営業所へ

ご連絡下さい。

返却までに違反金などお支払いになっていない場合、当社が定める駐車違反金をご負担頂きます。

詳しくは利用規約を御確認下さい。

Q:故障した場合の対処を教えてください。

A:営業所、もしくは緊急連絡先へご連絡下さい。

整備に万全を期しておりますが、故障した場合、代替車をご用意致します。緊急のため、ご希望車種に添えない場合がある事、現地まで駆け付けるのにお時間がかかる場合が御座いますので、予め御承知置き下さい。

Q:ガソリンの種類を教えてください。

A:全車ハイオクを使用しております。

当社は満タンで返却しなくても結構です。途中で給油の際は、ハイオクにてお願い致します。

Q:時間が無くて満タンに出来ません。

A:当社は満タンで返却しなくても結構です。サービス料に含まれております。

【出発・返却について】

Q:空港へ送迎をお願いした場合の待ち合わせ場所はどこですか?

A:到着予定時刻に合わせてスタッフ携帯電話、もしくは事務所よりお電話致しますので、降車後は通話出来る状態に設定下さい。

指定のお待ち合わせ場所、目印は御座いません。

Q:空港以外(滞在先など)からの送迎は可能ですか?

A:エリア、時間により承りかねる場合が御座います。

御予約時に合わせてお問い合わせください。

Q:営業時間外の出発、返却は出来ますか?

A:御予約時にお問い合わせ下さい。

Q:社内を汚してしまいました。

A:汚損状況により、別途クリーニング代をご請求する場合があります。

Q:返却日。時間を変更する事はできますか?

A:時間延長、返却日など、貸出時から変更がある場合は事前にご連絡下さい。

予約状況により、承れない場合が御座います。

無断延長は他のお客様のご迷惑となりますのでお控え下さい。