

ロイヤルルーム予約に関するQ&A

●予約について

Q1：予約はいつからいつまでできますか。

A1：レース開催日1ヶ月前の日の10：00からはまなPo！カード会員の先行予約が始まります（予約開始～約1週間）。会員以外の方は予約開始から8日目の10：00から予約可能です。予約受付の終了は、開催日前日の15：00です。

例) 1月1日の予約の場合

12月1日	10：00～8日	9：59	はまなPo！会員先行予約期間
12月8日	10：00～31日	15：00	一般予約期間

レース開催日1ヶ月前に該当日がない場合、発売開始は前倒しになります。

例) 12月31日の予約の場合 11月30日 10：00～ はまなPo！会員先行予約
3月29～31日の予約の場合 2月28日 10：00～ はまなPo！会員先行予約

Q2：はまなPo！カード会員になったらすぐに先行予約ができますか。

A2：会員証が発行された翌日10：00から先行予約が可能になります。ただし、お客様による予約サイト内での登録も事前に必要です。

Q3：すべての座席が予約対象ですか。予約で完売した場合、当日購入はできませんか。

A3：当日発売枠もございますので、レース場での購入も可能です。また予約対象座席は、はまなPo！カード会員枠と一般枠に分かれております。はまなPo！カード会員枠の残席が出たら一般予約期間に一般枠と合わせて発売、一般予約期間の予約残席は当日発売枠と合わせて当日発売となります。

Q4：予約すると座席料金以外に手数料がかかりますか。

A4：お客様が負担する手数料はございません。クレジットカード決済にかかる手数料もボートレース浜名湖負担となりますので、座席料金の支払のみでご予約可能です。

Q5：予約時の決済方法はありますか。

A5：クレジットカード決済をご利用いただけます。またご来場日に有効な優待券をお持ちの場合は、優待券利用での予約も可能です。当日現金払いする前提での優待券予約は不可です。

Q 6：優待券で予約したが持参し忘れた、紛失した場合はどうなるのか。

A 6：当日現場でスタッフにお声掛けください。
場合によってはご予約をキャンセルさせていただくこともございます。

Q 7：ひとり何席まで予約可能ですか。

A 7：おひとり様2席までご予約可能です。
グループ席1席+シングル席1席の組み合わせも可能です。

Q 8：当日入場する者の代理で予約をすることは可能ですか。

A 8：可能です。予約照会ページのシェアボタンからLINEやメールなどで当日入場される方へ予約後発行されるQRコードのシェアが可能です。
(QRコード発行は来場日前日)

Q 9：グループ席やペア席も予約後QRコードをシェアして入場できますか。

A 9：グループ席・ペア席については、ご同行者様にQRコードをシェアすることは可能ですが、再入場は紙チケット確認で管理いたします。当日紙チケットを発行し、最初に来場された方に入場人数分お渡ししますので、ご同行者様に配布をお願いいたします。シングルシートの方のようにQRコード認証でロイヤルルームへの出入りを繰り返すことはできませんのでご注意願います。

Q10：オンライン操作が苦手な方の代理で予約したが、本人がスマートフォンを持っていない場合は予約QRを当日表示できないがどうしたらよいか。

A10：来場日前日に予約QRを確認いただけますが、そちらをプリントした用紙をご持参いただければ入場対応可能です。

●入場について

Q11：ロイヤルルームの入場はいつも並んでいるが、予約者も並ばなければならないのか。

A11：予約の方と当日購入の方は別の列で待機いただく予定です。原則予約の方から先に入場していただき、QRコードを読み込機器にかざすだけでスムーズに入場できますが、予約者の中での入場待ちは発生する可能性があります。

Q12：：指定された時間までに入場できなかったまたは行けなくなった場合はどうなるのか。

A12：通常のコンサート等と同様、返金は不可となります。
ご購入確定前に日時の最終確認をお願いいたします。
なお優待券でご予約の方は、12：00までにご入場いただかない場合、予約が無効となります。現場で当日発売に切り替え再発売となりますので、指定の時間までにご来場願います。

●その他

Q13：レースが中止になった場合はどうなるのか。

A13：前日までにレース中止が決定した場合、当日9：45までにボートレース浜名湖より予約者の皆様へ一括キャンセル手続きを取らせていただきます。開催日当日6レース終了前にレース中止が決定した場合（順延あり）も、同様のキャンセル処理を当日夕方に行います。キャンセル手続きになる場合、クレジットカード決済をご利用の方には予約システムを通して座席料金を返金する処理をいたします。優待券予約の方には現場で別途ご案内させていただきます。
なお、7レース以降のレースが中止になった場合（順延なし）は、キャンセル手続きや入場料の返金はありませんのでご承知ください。

レース中止については予約システム上には表示されませんので、ボートレース浜名湖ホームページにてご確認をお願いいたします。

Q14：子供はロイヤルルームに入場できますか。

A14：お子様も入場可です。他のお客様の迷惑になる行為がある場合は、退出をお願いする場合がございますのでご了承ください。

Q15：子供の人数はロイヤルルーム入場者にカウントされますか。

A15：ロイヤルルームに関しては、座席をお子様を利用される場合は1人としてカウントさせていただきます。保護者の方のお膝に乗って過ごす、ベビーカー内で寝ている場合は1人にカウントいたしません。お子様が座席を利用される場合は、予約時の入場人数にも含めてご入力をお願いします。

Q16：南スタンド3階有料席は予約販売をしないのか。

A16：オンライン予約はロイヤルルームのみ対象とさせていただきます。ご了承ください。