

家族亭お持ち帰り注文 <<よくあるご質問>>

どんなサービスですか。

お客様のスマートフォンまたはパソコンで、事前にテイクアウト商品を注文できるサービスです。
画面上で店舗と商品、受取時間を選択し、オンライン決済することで、
ご希望時間にお店で並ばずに商品を受け取ることができます。

利用方法について教えてください。

アプリのインストールは不要です。

以下の専用 URL にアクセス、又は、店舗内に設置の二次元バーコードを読み込み、
どなたでも無料でご利用いただけます。

<家族亭お持ち帰り注文 URL>

<http://mo.kazokutei.co.jp/>

家族亭お持ち帰り注文で商品を注文できる期間はいつからいつまでですか。

受け取り日の 28 日前から当日分までご注文いただけます。

家族亭お持ち帰り注文での注文受付時間を教えてください。

【家族亭】

・注文受付時間 10:00～21:00

・商品受取時間 10:30～22:00

※店舗により多少の変更がございます。

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テイクアウト用商品と同一メニュー・同一価格です。

ログインについて教えてください

SRS グループアプリ（家族亭アプリ、和食さとアプリ、長次郎アプリ、宮本むなしアプリ、天井・天ぷら本舗さん天アプリ、得得アプリ）、
SRS グループのお持ち帰り注文サービス（家族亭お持ち帰り注文、和食さとお持ち帰り注文、長次郎お持ち帰り注文、宮本むなしお
持ち帰り注文、天井・天ぷら本舗さん天お持ち帰り注文、得得お持ち帰り注文）に会員登録している方は、会員情報を引き継いで便
利にお使いいただけます。

会員の方は、家族亭お持ち帰り注文で使えるクーポンがあればご利用いただけます。

各アプリ、お持ち帰り注文サービスで会員登録しているメールアドレス、パスワードを入力し、ログインしてください。

ゲスト注文について教えてください

SRS グループアプリ（家族亭アプリ、和食さとアプリ、長次郎アプリ、宮本むなしアプリ、天井・天ぷら本舗さん天アプリ、得得アプリ）、
SRS グループのお持ち帰り注文サービス（家族亭お持ち帰り注文、和食さとお持ち帰り注文、長次郎お持ち帰り注文、宮本むなしお
持ち帰り注文、天井・天ぷら本舗さん天お持ち帰り注文、得得お持ち帰り注文）に会員登録がない方でも、必要な情報を入力いた
だくと、会員登録せずにご利用いただけます。

必ず入力いただく情報は、お客様のお名前、お名前のふりがな、電話番号（ハイフンなしで入力）、メールアドレスです。

お間違えのないよう、ご入力ください。

利用できる支払方法を教えてください。

支払い方法は、事前決済もしくは店頭お支払いの選択が可能です。

<事前決済の場合>

以下の各種クレジットカード、PayPay でお支払い可能です。

Visa、MasterCard、JCB、American Express、Diners Club

<店頭お支払いの場合>

店頭におけるお支払い方法は、受け取り店舗により異なります。以下リンク先の店舗ごとのお支払い方法一覧でご確認ください。

https://mo.kazokutei.co.jp/file/payment_method.pdf

注文数の制限はありますか。

一度のご注文につき、10 点までとさせていただきます。

注文した内容は確認できますか。

マイページの注文履歴より確認することが出来ます。

注文した商品の変更やキャンセルはできますか。

注文内容の変更またはキャンセルは、お客様が指定された受け取り店舗宛てに、指定された受け取り日時の前日までに直接ご連絡ください。

お客様都合によりお引き渡しができなかった場合は、代金の返金には応じられません。

※やむを得ず、商品受取の当日キャンセルの場合は直接店舗へご連絡をお願い致します。

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、メールがブロックされている可能性があります。
ドメイン指定受信で「@kazokutei.co.jp」を許可するように設定してください。

注文を受け取りする際には、どうすれば良いですか。

店舗にて注文番号と氏名を店員にお伝えください。ご注文いただいた商品をお渡しいたします。

利用環境を教えてください。

快適にご利用いただくために、以下の環境でのご利用を推奨します。

- ・Windows OS:Google Chrome 最新版
- ・iOS:Safari 最新版
- ・Android OS:Google Chrome 最新版
- ・Android システムの WebView 最新版

店内利用の注文は可能ですか。

家族亭お持ち帰り注文は、テイクアウト商品のご注文専用のサービスです。店内利用の商品はご注文できません。

宅配利用の注文は可能ですか。

家族亭お持ち帰り注文は、テイクアウト商品のご注文専用のサービスです。宅配利用の商品はご注文できません。

消費税率適用について教えてください。

テイクアウト商品のため、8%の税率が適用されます。価格は全て税込み価格です。

領収書は発行できますか。

ご注文時にお送りするメールが領収書となっております。