

本日（3月10日）のサービスがご利用しづらい状況について

いつもサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社システム障害により、3月10日（火）に、サービスをご利用いただけない、または、ご利用しづらい状況が発生いたしました。

ご利用者様にご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫びいたします。

1. 発生日時

2020年3月10日（火）2時30分頃～7時30分頃

2. システム障害による影響

- ・自転車の貸出/返却不可、または、貸出・返却がしづらい
- ・マイページログイン不可
- ・アプリ画面での貸出可能台数表示エラー

3. 返却処理未完了のお客様へのお願い

ポートに到着したにも関わらず、システム障害により返却処理ができなかったお客様については、次回ご利用ができない可能性があります。

ご利用ができない場合、お手数ですが、メールまたはコールセンターまでご連絡願います。

4. 料金補正について

ポートに到着したにも関わらず、システム障害により返却処理ができなかったお客様について、延長料金が発生している場合は、ポートへの到着時間に応じて料金補正を行っております。

<対象プラン>

1回会員/月額会員

<対象のお客様>

システム障害中に延長料金が課金されたお客様

<補正金額>

システム障害中に課金された延長料金

<補正方法>

当社にてご利用データを確認し、順次補正処理を実施いたします。
お客様からのご申告は不要です。

<確認方法>

月末までを目途に順次補正処理を行います。
補正状況はマイページにてご確認いただけます。

再発防止に努めるとともに、サービスの維持・向上に努めて参りますので、引き続きコミュニティサイクル／自転車シェアリングをよろしくお願い致します。