

【「EXアプリ」をご利用のお客様】

※6/22以降にアップデートまたは新規ダウンロードされた方に限ります。

<EX予約専用ICカード等での改札入場前>

・発車時刻は既に過ぎているが、まだ乗車駅を発車していない列車へ変更する場合

大幅な遅延が発生し、エクスプレス予約へのログイン後、メニュー画面上部に「ご旅行を中止または変更される場合のお取扱い」が掲出されている間は、公式スマホアプリ「EXアプリ」からの予約で、発車時刻を過ぎた列車の新規予約が可能となります（「ご旅行を中止または変更される場合のお取扱い」に記載されている区間を含む予約に限ります）。元の予約を無手数料で払戻した後、「EXアプリ」から新規予約をすることで、列車の変更が可能となります。※往復割引商品をご予約の方は、下記の【往復割引商品をご予約の方へ】をご参照ください。

■ご注意■

- ・元の予約の払戻をされないまま同一区間で新規予約をされると、重複予約となり、EX予約専用ICカード等によるご乗車ができなくなりますのでご注意ください。
- ・発車時刻を過ぎた列車を新規予約する場合、当日の列車は全て予約可能となり、既に乗車駅に到着した列車や出発済みの列車も予約できますので、運行状況によっては、予約した列車が既に駅を出発している可能性があります。実際の運行状況をご確認のうえ、乗り遅れ等にご注意ください。
- ・既に乗車駅を出発済みの列車を予約した場合は、速やかにお客様ご自身での払戻操作をお願いします。エクスプレス予約へのログイン後、メニュー画面上部に「ご旅行を中止または変更される場合のお取扱い」が掲出されている間は、記載されている区間を含む予約であれば、無手数料での払戻が可能です。（お客様ご自身で払戻操作ができない場合は、速やかに東海道・山陽新幹線の駅窓口（JR東海・JR西日本のきっぷうりば）にご相談ください。）なお、出発済み列車の予約のまま後続列車に乗車する場合は、通常の乗り遅れと同様の取扱いとなりますので、ご注意ください。

【往復割引商品をご予約の方へ】

- ・往路・復路とも未使用の場合・・・「往復一括払戻」により払戻を行い、新規に往復予約操作をしてください。
- ・往路は使用済または受取済の場合・・・元の予約を払戻した後、通常EX予約サービス（片道商品）を新規予約することになるため、差額分を、お客様にご負担していただくこととなります。このため、通常は列車の変更は承っておりませんが、大幅な遅延が発生している時に限り、駅窓口にて、指定席に空席があれば他の列車をご案内する場合があります。詳しくは、東海道・山陽新幹線（JR東海・JR西日本）の駅窓口の係員にお問い合わせください。