

項目	質問	回答
1	「ドトールモバイルオーダー」とはどんなサービスですか。	スマートフォンなどから事前に注文できるサービスです。店舗や商品を選択し決済を完了することで、レジに並ばずに商品を受け取ることができます。
2	利用方法について教えてください。	アプリをインストールせずに専用の二次元コードからアクセスすることでご利用いただけます。
3	注文できるメニューについて教えてください。	ご注文画面に表示された商品のみ注文できます。店舗で取り扱っている商品とは一部異なる場合があります。
4	利用できる支払方法を教えてください。	以下のクレジットカードとコード決済がご利用可能です。 VISA、MASTER、JCB、AMEX、Diners、PayPay、d払い、auPay
5	注文の制限はありますか？	1会計10点までとさせていただきます。
6	注文した内容は確認できますか？	マイページの注文履歴にてご確認ください。
7	注文した商品の変更やキャンセルはできますか？	商品の受取時間（席予約店舗は予約開始時間）の60分前まで、注文履歴からキャンセルできます。
8	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、「ドトールモバイルオーダー」からのメールをブロックしている可能性があります。【@doutor.co.jp】ドメインからのメールを受信できるように設定してください。
9	キャンペーンのクーポンはモバイルオーダーでも使用できますか？	「ドトールモバイルオーダー」ではクーポンはご利用できません。
10	注文時にカスタマイズなどはできますか？	「ドトールモバイルオーダー」では氷無し等のカスタマイズをご注文できません。
11	ドトール バリューカードの利用は可能ですか？	「ドトールモバイルオーダー」でのドトール バリューカードのご利用はできません。
12	領収書は発行できますか？	注文完了メールを領収書に代えさせていただきます。
13	事前に座席予約だけ予約し、商品だけ当日注文することはできますか？（予約席は一部店舗のみ対象）	座席ご注文時には合わせて商品のご注文が必須となります。
14	専用の座席以外の全ての席の予約ができるのでしょうか？（予約席は一部店舗のみ対象）	ご注文画面に表示された座席のみ注文できます。
15	利用できる端末は何ですか？	本サービスはパソコン/スマートフォン（タブレット）にのみ対応しております。 フィーチャーフォン（ガラケー）からはご利用いただけません。
16	各種ポイントは使用できますか？ためられますか？	各種ポイントはご利用できません。
17	返品・交換はできますか？	商品に不具合があった場合又は注文した商品と異なる場合は、受取り店舗へ問い合わせください
18	注文後受取時間に遅れた場合はどうなりますか？	受け取り時間より多少遅くなった場合でもお受け取りいただけます。 ただし、以下の対応をする場合がありますので、あらかじめご了承ください。 (1)受け取り時間から30分以上を経過してご来店いただけない場合、対象商品を廃棄させていただく場合があります。 (2)受取時間から遅れた場合でも、商品の作り直しはしておりません。
19	決済が完了したのに注文完了画面が表示されません。	コード決済の一部で、決済が完了したにもかかわらずモバイルオーダーの注文完了画面が表示されないことがあります。その場合は、マイページの注文履歴より注文が完了しているかご確認ください。
20	「一度ブラウザを閉じて、再度QRコードを読み込みいただくかサイトにアクセスし直してください。」というメッセージが表示されません。	セッション情報が取得できない場合、該当の画面が表示されます。一度ブラウザを閉じて、再度QRコードを読み込みいただくかサイトにアクセスし直してください。
21	注文画面で商品をカートに追加することができません。	一度ブラウザを閉じて、再度QRコードを読み込んでいただくか、サイトにアクセスし直してご注文してください。