

台風や大雪などの運休による運賃払戻し方法について

【2023/8/1 現在】

東北急行バスの高速バスをご予約・ご決済(乗車券購入)いただきまして誠にありがとうございます。
また、運休便の発生により、お客様にはご不便及びご迷惑をお掛けいたしまして、お詫び申し上げます。
運休便の運賃払戻しにつきまして、予約・決済場所により異なります。大変お手数ですが、以下の方法
でお手続きしていただきますようお願いいたします。

1. 当社の窓口(東京営業所・仙台営業所)で購入した乗車券

- 当社営業所窓口または共同運行会社窓口等にて乗車券をご持参の上、手続きをお願いいたします。
(運休した乗車券の払戻しとお申し出下さい。)

2. 発車オーライネットでクレジットカード決済された WEB 乗車票

- 発車オーライネットよりお客様に『運休になったので返金申請をして下さい』とメールが自動配信されますので、案内に従って手続きをお願いします。

3. 楽天トラベル高速バス予約サイトで予約・決済した場合

- 楽天トラベルより『運行中止による返金のご案内』のメールが送信されます。
 - ① クレジットカード決済
 - ・運賃はクレジット会社より自動返金されます。
 - ② コンビニエンスストア決済
 - ・お客様ご指定の金融機関に振込返金になりますので、お客様ご自身で楽天バスサービスヘルプデスクにお電話していただき『バス会社から運休の連絡が入った』旨の申出をしていただきますと、手続き方法の案内があります。(注金融機関への振込手数料はお客様負担となります。)◆楽天バスサービスヘルプデスク ☎050-5213-4763 (10:00~19:00)

4. 高速バスドットコム予約サイトで予約・決済した場合

- 高速バスドットコムより運休及び払戻しについて電話で連絡またはメールが送信されます。
 - ① クレジットカード決済
 - ・運賃はクレジット会社より自動返金されます。
 - ② コンビニエンスストア決済
 - (1)お客様ご指定の金融機関に振込返金
 - (2)コンビニ(ローソン)またはセブン銀行ATMで現金受け取り
 - (3)ドコモ口座へ返金(注返金手数料440円はお客様負担となります。)

5. WILLER高速バス予約サイトで予約・決済した場合

- WILLERより運休及び払戻しについてメールが自動配信されます。メール内容に従ってお手続きして下さい。
- ① クレジットカード決済
 - ・運賃はクレジット会社より自動返金されます。
- ② コンビニエンスストア・ゆうちょ銀行・ネットバンク決済
 - ・WILLER より返金手続きについてご案内メールが送信されます。メール内容に従い、マイページ内対象予約記録のページから返金先の口座登録をして下さい。(注振込返金になります。)
- ③ キャリア決済
 - ・キャリア、返金日、返金額により、返金方法が異なります。
 - 詳しくはWILLER サイトでご確認下さい。

6. 当社で電話予約してコンビニエンスストアまたはコンビニエンスストア直接ご購入された乗車券

- ① 券面に「JTBHTA」の記載がある場合
 - JTBHTA 販売センターへお客様ご自身で電話連絡を行ない、手続きをお願いいたします。
 - ◆JTBHTA 販売センター ☎03-5796-6009(6:00~23:00)
 - ② 券面に「WN代行」の記載がある場合
 - ウェルネット運用センターへお客様ご自身で電話連絡を行い、手続きをお願いいたします。
 - ◆ウェルネット運用センター ☎0570-046-046(8:30~23:00)
 - ③ 注コンビニエンスストアでお支払いの乗車券はお客様ご指定の金融機関への振込み返金になりますので、必ずお客様ご自身で、乗車券代行会社へお電話していただき「運休便の乗車券の払戻し」とお申出によりお手続きをお願いいたします。
- ※東京⇄岡山線の乗車券は、両備バス営業所窓口・バス案内所窓口・当社営業所窓口でも払い戻し可能です。

8. 旅行会社（エージェント）店舗でご購入された乗車券

- ご購入された旅行会社店舗に乗車券をご持参上、『バス会社から運休の連絡が入った』旨の申出により、運賃払戻しをお願いいたします。

(注) 運休便は原則、予約時に登録（電話予約の場合はお申出の電話番号）に運行会社（共同運行会社を含む）よりお電話または携帯電話の方にはショートメールで運休のご連絡をさせていただきます。

(各社WEB高速バス予約サイトでご予約されたお客様には、そのサイト運営会社からのメールでのご連絡がございます。)

【注一部の高速バス予約サイト（会社）ではメール配信を行なわない場合もございます。】
また、弊社（または共同運行会社）のホームページに運休便の掲出をしておりますのでご確認いただき、運休便の決済及び乗車券をご購入された方は、それぞれの方法で運賃の払戻しの手続きをお願いいたします。

以 上