

「運休」または「条件付き運行」となった便(バス)の払戻し・便変更について

「運休」または「条件付き運行」となった便(バス)の払戻しや便変更は、お持ちの乗車券により手続き方法が異なります。お手数ですが、下記の通り、手続きを行ってください。
また自動での払戻しや便変更手続きは行っておりませんので、お手続きをお忘れないようご注意ください。

【運休の場合】

ハイウェイバスドットコム のTOPページにある「予約確認・決済・取消」から手続きしていただきますよう、お願いいたします。

※払戻手数料はいただきずご返金させていただきます

※電話での手続きはできません

※往復割引運賃が適用されている場合などは、窓口で手続きをしていただく場合があります

■ ハイウェイバスドットコムでクレジットまたはキャリア決済をされたお客様

TOPページの「予約確認・決済・取消」から予約照会していただき、手続きを行ってください。

(お持ちの乗車券の乗車日から30日以内であれば、ハイウェイバスドットコムから手続きが可能です)

■ 運行会社の窓口で発券された乗車券

購入されました窓口または運行会社窓口にて手続きを行ってください。

■ コンビニ乗車券

・乗車券に記載されています「ウェルネット0570-046-046」に電話、または運休メールにあります払戻しサイトから払戻し手続きを行ってください。

・便変更は、一旦払戻しをしていただいたのち、改めてご乗車のバスをご予約・お支払いしていただくようになります。

■ 旅行代理店で購入した乗車券

購入された代理店の店舗(窓口)で手続きを行ってください。(運行会社窓口では手続きできません)

【条件付き運行の場合】

ハイウェイバスドットコム のTOPページの「予約確認・決済・取消」から手続きしていただきますよう、お願いいたします。

※電話での手続きはできません

払戻しや便変更の手続きは、お持ちの乗車券の種別により異なります。

「条件付き運行」とは…

ご乗車予定のバスが悪天候（台風、降雪、霧、強風など）や道路が通行止め等により、出発地への引き返しや行先変更、途中での運行取りやめになる可能性がある場合をいいます。

出発地の悪天候が解消された場合でも、途中の道路状況や到着地が悪天候の場合も条件付き運行になる場合があります。

■ ハイウェイバスドットコムでクレジットまたはキャリア決済をされたお客様

- ・TOPページの「予約確認・決済・取消」から予約照会していただき、手続きを行ってください。
- ・ご予約のバスが「乗車バス停を出発する前まで」に払戻し手続きをされた場合は、払戻手数料はいただきません。またご予約のバスが「乗車バス停を出発する前まで」は、ハイウェイバスドットコムから便変更または払戻し手続きが可能です。
- ・ご予約のバスが「乗車バス停を出発後」は、払戻しや便変更の手続きができませんので、ご注意ください。

■ 運行会社の窓口で発券された乗車券

ご予約のバスが「乗車バス停を出発する前まで」に購入されました窓口または運行会社窓口にて手続きを行ってください。

■ コンビニ乗車券

- ・ご予約のバスが「乗車バス停を出発する前まで」に乗車券に記載されています「ウェルネット0570-046-046」に電話し、払戻し手続きを行ってください。
- ・便変更は、一旦払戻しをしていただいたのち、改めてご乗車のバスをご予約・お支払いしていただくようになります。

■ 旅行代理店で購入した乗車券

ご予約のバスが「乗車バス停を出発する前まで」に購入した代理店の店舗(窓口)で手続きを行ってください。