

# Q&A

## 《WEB 予約について》

Q. WEB 予約で可能な利用方法を教えてください。

A. WEB 予約では次のご予約が可能です。

- ・乗用車(4～6m未満)と同乗されるお客様
- ・旅客(徒歩でご利用のお客様)
- ・上記に付随するステートルーム(船舶名「はやぶさ」のみとなります。)

※特殊手荷物(自転車、バイク、トライク等)、トラックでのご利用のお客様は、お電話での申し込みとなります。

Q. WEB 予約のお支払方法を教えてください。

A. クレジットカードの一括払いのみとなります。ご利用可能なカードは、JCB、VISA、MASTER、UC、AMEX、DINERS となります。

Q. WEB 予約の種類と受付期間を教えてください。

A. WEB 予約では、2 つの割引があります。

### ①スーパー早割

- ・乗用車(4～6m未満)と同乗するお客様の 2 等室及びステートルームでご利用のお客様限定のご予約です。(船舶名「はやぶさ」のみとなります。)
- ・乗船日 2 か月前の同日のご予約開始日より 7 日間(予約開始日を含む)のみの期間と台数限定の割引となります。(設定のない便もございます。)
- ・ご予約受付期間は、ご予約開始日の 09:00 より最終日の 23:59 までとなります。

### ②キャンペーン割

各シーズン毎にキャンペーンをおこなっております。

- ・乗用車(4～6m未満)と同乗するお客様と旅客(徒歩利用)のお客様の 2 等室及びステートルームのご予約です。(ステートルームは、「はやぶさ」限定となります)
  - ・ご予約受付期間は、乗船日 2 ヶ月前の同日のご予約開始日 09:00 より、乗船日 2 日前の 23:59 までの台数限定の割引となります。
- ※乗船日の 2 ヶ月前に同日がない場合は、乗船日の 1 ヶ月前の月初日 09:00 から受付となります。

Q. 往復での予約は、取れますか？

A. WEB 予約は、片道のみのご予約となります。往復でご利用のお客様は、復路のご予約開始日に改めてご予約をお願い致します。

Q. WEB 予約は、一度に何名まで予約可能ですか。

A. 一度のご予約で最大 14 名様まで(空席状況次第で)ご予約可能です。

15 名様以上でご利用のお客様は、団体割引がございますので窓口までお電話にてご予約下さい。

Q. 新しく車を購入予定で、車輛ナンバーがわからないのですが、どうしたらいいですか。

A. まずは、レンタカーとしてご予約ください。ナンバーが分かった時点で WEB 予約上でナンバーの登録をしてください。乗船日 2 日前の 23:59 以降のご連絡になる場合は、窓口までお電話にて変更してください。

Q. 車椅子で利用したいのですが、どのように予約したらいいですか

A. バリアフリー対応の便は、

青森発 02:00 11:35 14:35 23:30

函館発 04:30 08:10 18:00 20:30

WEB 予約で必要項目を入力し、「行先選択」のページで「昇降機・バリアフリーエレベータ対応便」を選択します。次のページでバリアフリー対応便が選べるようになります。ご希望の便を入力後、決済画面に進みお支払い手続きを完了させてください。完了後、「戻る」ボタンを押すと予約確定画面が出ます。予約番号が出ますので、窓口にお電話し昇降機・エレベータのお申込みをしてください。お名前と予約番号をお聞きいたします。

便を変更される場合でも再度、お電話でのお申し込みをお願いいたします。

昇降機・バリアフリーエレベータの使用には、船舶により回数制限があり、設備のある便を選択頂きましてもご意向に添えない場合もございます。必ずお電話にてお申込みをお願い致します。予約状況によっては、便を変更して頂くか、ご対応できない場合もありますので予めご了承ください。

また、介助が必要なお客様はお電話にてお申し付けください。

Q. キャンピングカーの予約は取れますか

A. お車の長さが 6m 未満であれば、お取りできます。6m 以上のキャンピングカーまたはキャンピングトレーラーのお客様は、お電話にてご予約を承ります。

#### 【WEB 予約の変更】

Q. WEB 予約の変更は、どこからできますか。

A. 変更は、ログイン後「行先選択」画面の「ご予約一覧」から可能です。変更したい便の予約番号をクリックし、内容の変更をしてください。便のみ変更したい場合は、「乗船便選択に進む」を押して次のページで便変更してください。次の画面に進み予約の変更内容を。確認し「予約を変更する」を押して、予約確定画面まで進み、変更が済んだ事をご確認ください。

昇降機・バリアフリーエレベーターご利用で便の変更をしたお客様は、再度窓口へお電話し昇降機・バリアフリーエレベーターの利用をお申し込みください。

尚、ご予約の変更は、変更する便に空きがある場合のみ可能です。

Q. 変更手数料はかかりますか？

A. 変更手数料は、頂いておりませんが、車長や人数の変更に伴う差額は申し受けいたします。

「スーパー早割」は、期間限定商品なので対象期間が過ぎてからの便変更は、差額が発生いたします。

Q. 予約の変更(増員や減員や長さ変更)はいつまで可能ですか？

A. WEB 予約では乗船日 2 日前の 23:59 まで可能です。

それ以降の変更は、各ターミナルの乗船する窓口までお電話で変更してください。

※WEB 予約受付期間中の変更はお客様ご自身での変更となります。

当社では、変更できませんので予めご了承ください。

Q. WEB 予約の変更での追加運賃や差額は、どのようなお支払いになりますか。

A. ・乗船日 2 日前の 23:59 まで

WEB 上での変更となり、前回の決済でご利用いただいたクレジットカードより、決済又は返金となります。

・乗船日 2 日前の 23:59 以降

お電話での変更となり、乗船手続き時にお支払い又は返金となります。

#### 【WEB 予約の取消】

Q. 予約の取消方法を教えてください

A. 取消は、ログイン後「行先選択」画面の「ご予約一覧」から可能です。取り消しする予約番号を選択し、「予約の取消」を押してください。内容を確認し「取消確定」ボタンを押します。取消済み予約内容画面で取消が済んだことをご確認ください。

Q. 予約の取消は、手数料がかかりますか？

A. 予約成立後、(クレジットカード決済)予約番号 1 件につき所定の取消手数料がかかります。

乗船日の 7 日前まで:200 円

乗船日の 6 日前～前々日まで:総額の 10%

乗船日前日から出港時間まで: 総額の 30%

乗船日出港後:総額の 100%

※取消手数料が 200 円に満たないときは 200 円

Q. 予約の取消は、いつまでできますか

A. 予約が成立してから出航までの間、WEB 上でのみ取消可能です。お電話での取消は受付しておりません。お客様のご予約の取り消しは、お客様ご自身で取消をお願い致します。当社では取消はできませんので予めご了承ください。

Q. 欠航した場合、予約はどうなりますか？

A. ご予約は、ご予約をされた便に限り有効となります。欠航でのキャンセル料は、発生いたしません。ご登録いただいたメールアドレスにご連絡を差し上げますので、お客様の端末で取消の操作をお願いします。返金はおお客様がご利用いただいたクレジットカードに全額返金となります。欠航の連絡のため、ご予約の際にご登録いただいたお電話番号にご連絡をする場合もございます。

出航再開後に、ご乗船を希望されるお客様は、取消はせず窓口までお越しください。再開後のご乗船は窓口へお問い合わせください。

#### 【お客様情報登録】

Q. パスワードを忘れた場合、どうしたらいいですか。

A. WEB予約ログインページの下にあります「パスワードをお忘れの場合」をクリックしてください。

メールアドレスとお電話番号を入力頂き、ご登録頂いたメールアドレスに確認メールを送信いたします。

Q. 登録したメールアドレスを変更したいのですが、どこからできますか。

A. ログイン後、「行先選択」の上にあるお客様情報変更をクリックし、メールアドレスをご変更ください。

【その他】

Q. WEB予約で支払った分の領収書をほしいのですが。

A. 領収書は、乗船手続きの際に発行いたしますので窓口係員へ宛名等お申し付けください。

上記以外の質問等は、各ターミナル窓口にお問い合わせ願います。また運送の引き受け(乗船)には、運送約款およびその他法令が適用されます。ホームページ、窓口等でご確認下さい。