

## よくある質問と回答

### 1. 申込・支払いに関すること

Q：どこで申し込めますか。

A：インターネットまたは店頭（東武トップツアーズ鬼怒川温泉駅ツーリストセンターまたはDMC 鬼怒川温泉鬼怒川グランドホテル営業所）となります。

Q:いつまでに申し込まなければなりませんか。

A:インターネットは各便出発 30 分前まで、店頭予約は各店舗にご確認ください。

Q：支払い方法は選べますか。

A：インターネットはクレジットカードのみです。店舗では、現金払いも可能です。

Q:乗車時の支払は可能ですか。

A:できません。事前支払いとなります。

Q：インターネットでの予約・決済の場合、領収証は発行できますか。

A：クレジットカード控えて代えさせていただきますが、やむを得ない事情により必要な場合は、メールまたは郵送（送料はお客様負担）にて対応します。

### 2. 変更・取消に関すること

Q：一般席プランで申し込んでいましたが、最前列席指定プランに変更できますか。

A：一旦取り消して、再度予約という手続きになります。この場合、時期により取消料の対象となる場合があります。

Q：最前列席指定プランで申し込んでいましたが、一般席プランに変更できますか。

A：一旦取り消して、再度予約という手続きになり、時期により取消料の対象となります。

Q：一般席プランで申し込んでいますが、最前列席が空いているので座ってもよいですか。

A：不可です。

Q：最前列席指定プランで申し込んでいますが、一般席に座ってもよいですか。

A：一般席に空きがあれば構いませんが、差額の返金はいたしません。

Q：雨なので取り消したいが、取消料は必要なのですか。

A：悪天候などお客様の都合以外による催行中止の場合を除き、所定の取消料が必要となります。

Q：出発直前にもう 1 名増やしたいのですが可能ですか。

A：インターネット申込であれば、出発 30 分前までお申し込み可能です。30 分前を切ってしまった場合、申し込み済みの方の増員で、かつ座席に空きがあれば鬼怒川温泉駅のみバス乗車時にバス乗務員にその旨伝え、東武トップツアーズ鬼怒川温泉駅ツーリストセンターでお手続きください。

### 3. 料金に関すること

Q：小人料金はないのですか。

A：大人・小人共通のため、小人料金はありません。なお、未就学児は無料ですが、座席はご利用いただけません。（座席を利用する場合は、通常料金を頂戴します。）

Q：小学生だが小さいので、両親の膝の上で構わないのですが、それでも料金は必要ですか。

A：必要です。

Q：団体割引はないのですか。

A：ありません。

### 4. 集合に関すること

Q：鬼怒川温泉駅以外の乗降場所はないのですか。

A：早朝便以外はありません。途中乗（下）車もできません。

Q：当日になって乗車場所を変更しても構わないですか。

A：出発 30 分前までであれば可能です。それ以降は不可となります。

Q：当日になって降車場所を変更しても構わないですか。

A：構いません。変更される場合は、乗車受付時に乗務員へお申し出ください。ただし、設定にない降車場所では降りられません。

Q：集合（解散）場所まで（から）はどうしたらよいですか。

A：ご自身でお手配ください。宿泊施設へお尋ねください。

Q：集合時間に遅れそうなのですが待ってくれますか。

A：予定時刻になったら出発します。タクシーで追いかけるなども不可となります。この場合、「当日出発前取消」となりますので、取消料は 50%となります。なお、出発後のご連絡または無連絡の場合は「出発後の取消・無連絡不参加」となりますので、取消料は 100%となります。

## 5. その他

Q：運行途中で大雨などに見舞われた場合はどうなりますか。

A：安全に支障をきたす恐れがある場合は、運行を中止し、最寄りの施設に避難するなどの対応を取ります。回復が見込めない場合は、運行を打ち切ります。

Q：悪天候が予想されるが、運行するのでしょうか。

A：原則として出発 1 時間前に判断しますが、もっと早い場合や、逆に直前となる場合もあります。なお、出発しない（＝催行中止）ことが決定した場合は、速やかに申込時の連絡先に連絡するとともに、後日全額返金します。

Q：ペットは同乗できますか。

A：ケージなどに入れていただければ乗車可能ですが、苦手な方もいらっしゃいますので、配慮をお願いします。なお、ケージ保管スペースなどはありませんので、車内での管理はお客様自身にてお願いします。

Q：帽子はかぶっていても大丈夫ですか。

A：屋根のないバスのため、風が強く当たることがあります。帽子に限らず、お手荷物の管理には十分ご注意ください。なお、日傘を含む傘の使用は禁止です。（雨天時には弊社でご用意した雨具をお渡しします