

# よくある質問

## F A Q

Q

送迎はしていますか？

ホテルの敷地内にごさいますゲート(駐車場)から、カートにて送迎しております。公共交通機関でお越しの場合は「俵石・ガラスの森前」バス停で下車いただき、徒歩5分ほどでゲート(駐車場)に到着いたします。お荷物が多いなどお手伝いが必要な場合は事前にご連絡くださいませ。最寄りのバス停までお迎えにあがります。

Q

ホテルから富士山はみえますか？

残念ながら見ることはできません。お車で10分程の乙女峠まで行きますと富士山の姿をご覧いただけます。(天候により)

Q

近隣におすすめ観光スポットはありますか？

仙石原地域は美術館が多く美術館巡りやサイクリングがおすすめです。また、芦ノ湖、大涌谷、湿生地など自然が豊かなエリアです。

Q

箱根の気候や道路情報などが分かるサイトはありますか？

箱根町観光協会が運営している「箱根全山」をご覧ください。

・推奨迂回ルートやリアルタイム交通情報・箱根WEBカメラなど、情報をご確認いただけます。

<https://www.hakone.or.jp/>

Q

タクシーの予約はできますか？

ご到着の方は小田原駅、箱根湯本駅より手配(予約)させていただきます。ご出発の方はホテルフロントまでお早めにお申し付けください。

# よくある質問

## F A Q

Q

売店はありますか？

カフェにて、ドリンクの販売を行っております。またショップを併設しておりSPAで使用している化粧品やアロマオイル、また、föreルームウェアやタンブラーを販売しております。車で5分のところにセブンイレブンがありますが、必要なものがございましたら事前にお買い物されることをお勧めいたします。

Q

喫煙所はありますか？

客室は全室禁煙です。喫煙所は1箇所ございます。少しわかりにくい場所がございますので、ご利用される方はチェックイン時にスタッフまでお申し付けくださいませ。

Q

バリアフリーですか？

敷地内は外の通路、外階段が多くございます。また大浴場までは外階段を登っていただく必要がございます。ご理解を頂戴した上で、できるだけ階段を使わないお部屋にご案内することはご予約状況により可能でございます。事前にお申し付けくださいませ。

# よくある質問

## FAQ

Q

チェックインは何時からですか？

15:00からのご用意でございます。早くご到着された場合はお荷物をお預けになるか、ホテル敷地内のカフェやフリースペースでお待ちいただくことも可能でございます。また、ご到着が17:00を過ぎる場合はご一報ください。

Q

チェックインが遅くなりそうなのですが大丈夫でしょうか？

17:00を超える場合は、当ホテルの敷地内に到着されましたらお電話ください。0460-83-9090（10:00～18:00）

車でお越しの方は駐車場のご案内をいたします。公共交通機関でお越しの方は送迎をいたします。

Q

チェックアウトは何時ですか？

チェックアウト時間はföre、villa 1/fともに11:00となっております。

Q

0歳の子供は大浴場に入れますか？

オムツの取れていないお子様に関しまして、大浴場のご利用をご遠慮いただいております。お部屋のシャワーブースでご利用いただけるベビーバスの貸し出しも行っております。ご希望の方はお気軽にお申し付けくださいませ。数に限りがございます。ご利用後に返却をお願いすることもございますので、あらかじめご了承くださいませ。

# よくある質問

## FAQ

Q

villa 1/fのお部屋で大人3名（4名）で泊まれる部屋はありますか？

villa 1/fは4つのお部屋タイプに分かれております。その中の4ベッドスイート、天空露天スイートは4名様までご宿泊可能でございます。

Q

villa 1/fのお部屋を指定する事はできますか？

箱根リトリート Villa 1/f 公式ホームページ又はお電話でご予約いただきましたお客様限定で追加料金5,500円（税込）で、部屋のご指定をお受けしております。

Q

föreのデラックスダブルルームとデラックスダブルルーム【薪ストーブ付き】の違いは何がありますか？

薪ストーブ付きのお部屋は上階（2階）にあり、リビングがカーペット敷でございます。デラックスダブルルームは1階にあり床はフローリングとなります。広さやアメニティ類はどちらも同じです。

Q

föreのスーペリアツイン【ハリウッドツイン】のハリウッドツインベッドとは何ですか？

ハリウッドツインベッドとはシングルベッド2台を密着して並べるスタイルのベッドの事を言います。

# よくある質問

## FAQ

Q

ベビーグッズの用意はありますか？

ベッドガード、オムツポット、ベビーバスなどをご用意しております。

Q

föreで自転車の貸し出しはありますか？

電動アシスト付き自転車を1時間500円からご用意しております。

1時間500円（税込）：3時間1,000円（税込）、6時間以上2,000円（税込）

Q

villa 1/fで自転車の貸し出しはありますか？

villa 1/fにご宿泊のお客様には無料で貸し出しを行っております。

Q

バスタブ付きのお部屋はございますか？

villa 1/f全室（温泉）、フォーレスイート（沸かし湯）のみに設置しております。他のお部屋はシャワーのみとなります。

# よくある質問

## F A Q

Q

ペットの泊まれる部屋はありますか？

ご用意ございません。

Q

子供の宿泊料金はどうなりますか？

3歳～12歳（寝具・お食事付）は大人の宿泊料金の60%  
未就学のお客様でお子様用メニューをご希望の場合はスタッフに  
お申し付けください。

Q

villa 1/fに宿泊の場合でも大浴場は利用してもいいですか？

ご利用されたい時間にご連絡をいただければ専用カートにてスタッフが送迎をさせていただきます。

Q

チェックイン前やチェックアウト後も荷物を預けられますか？

お預かりいたします。

# よくある質問

## F A Q

Q

ホテルから宅配便で荷物を送れますか？

宅急便をご利用いただけます。7:00~22:00 カフェ&ラウンジにて受付いたします。

Q

アメニティにはどのようなものがありますか？

【アメニティ】

歯ブラシ・ヘアブラシ・ヘアクリップ・コットン・綿棒・ボディスポンジ・シェーバー  
föreのシャンプー、コンディショナー、ボディソープはWaphytoを使用しております。

Q

公式サイトから事前クレジット決済を行った場合の領収書の発行方法はどのようになりますか？

villa 1/fへご宿泊されたお客様はこちらから手順をご確認ください。

<https://www.hakone-retreat.com/villa/>

föreへご宿泊されたお客様はこちらから手順をご確認ください。

<https://www.hakone-retreat.com/fore/>

Q

クレジットカード&電子マネーでの支払いはできますか？

クレジットカードは VISA, JCB, Diners, 交通系電子マネーやQR対応もいたしております

# よくある質問

## F A Q

Q

テレビはありますか？

非日常を味わっていただくためにテレビは設置しておりません。箱根のすばらしい自然をどうぞお楽しみください。

Q

ランドリーサービスはありますか？

あいにく敷地内にはございません。また当館から500mほどのところにコインランドリーがございます。

Q

温泉の泉質は何になりますか？

温泉の泉質・効能は以下の通りです。

- ・温泉の泉質：ナトリウム－塩化物温泉・アルカリ性・低張性・高温泉
- ・温泉の効能：神経痛・筋肉痛・関節痛・五十肩・運動麻痺・関節のこわばり・打ち身・挫き・慢性消化器病・痔疾・冷え性・病後回復期・疲労回復・健康増進（泉質別適応症）・切り傷やけど・慢性皮膚病・虚弱児童・慢性婦人病

Q

駐車場はありますか？

屋外駐車がございます。

- ・料金：宿泊のお客様ならびにお食事をご利用のお客様は無料
- ・駐車時間：15:00～翌12:00
- ・駐車場台数：45台（バレーサービス：なし）

駐車場所は駐車場係員にお尋ねください。17時以降の駐車場ご利用の際は、お手数ですがお電話でご確認ください。駐車場をご案内させていただきます。



# よくある質問

## F A Q

Q

Wi-Fiはどこで使えますか？

各お部屋、施設内各所でお使いいただくことができます。

Q

施設内に製氷機・自動販売機はありますか？

ご用意がございません。室内冷蔵庫商品をご利用ください。氷はフロントにご連絡いただければお持ちいたします。

Q

電子レンジはありますか？

お部屋、施設内にございません。

Q

客室以外でくつろげる施設はありますか？

カフェ&ラウンジがございます。宿泊者無料のコーヒーやティーをお楽しみいただけます。また有料になりますがパティシエ手作りのケーキが楽しめます。

FreeBirdでは広々としたスペースで音楽を聞きながらゆっくりとお過ごしいただけます。

# よくある質問

## F A Q

Q

加湿器はレンタルできますか？

加湿器はお部屋に常備されております。

Q

ジムはありますか？

ジム設備はございません。

Q

夕食は当日追加できますか？

お席の都合でお受けできない可能性もございます。ご夕食の追加を検討されている方は、ご宿泊の3日前までにお申し付けください。

Q

レストラン以外での食事の提供はありますか？

ルームサービスのご用意は休止しております。申し訳ございませんが、レストランをご利用ください。

# よくある質問

## FAQ

Q

föreで子ども用の食事はありますか？

加湿器はお未就学のお子様用にハンバーグやエビフライ、ポテト、サラダ、スープなどボリューム満点のキッズプレートをご用意しております。

2,750円（税込）＋サービス料10%から追加可能でございます。詳しくはお問い合わせください。

Q

villa 1/fで子ども用の食事はありますか？

villa 1/fでは、お子様用の特別メニューをご用意しております。3,080円（税込）＋サービス料10%から追加可能でございます。詳しくはお問い合わせください。

Q

誕生日での利用ですが、ケーキの手配はできますか？

ホテルパティシエが作ったホールケーキのご用意が可能です。【種類】ガトーフレーズ4号 3,025円（税込）、チョコレートクリームケーキ4号 3,025円（税込）、燻製ベイクドチーズケーキ4号 3,630円（税込）、フルーツタルト5号 4,356円（税込）

【お手配希望の場合】種類・ご提供のタイミング（ご夕食のあと、お部屋にお持ちするなど）・メッセージ・ケーキのロウソクの本数（ケーキとのバランスを考え、1～3本がおすすめ）以上をご宿泊日の5日前23:00までにご連絡くださいませ。その他にも花束のご用命も承っております。

Q

レストラン以外での食事の提供はありますか？

ルームサービスのご用意は休止しております。申し訳ございませんが、レストランをご利用ください。

# よくある質問

## FAQ

Q

föreに宿泊の場合でも和食レストランの利用はできますか？

ご予約状況または食材の仕入れ状況によりお受けできない場合がございますのでお問い合わせください。

Q

近所に食事（夕食）が出来るお店はありますか？

500m圏内に数件の飲食店がございます。

Q

レストランに子供用の椅子はありますか？

ご用意がございます。数に限りがございますのでお問い合わせください。

Q

館内においてドレスコードはありますか？

ホテル内の全レストラン・バーでは、ドレスコードによる服装の制限はございません。カジュアルな服装でお気軽にご来店ください。

しかしながら、室内用のバスローブなど、公共の場所で不快感を与える服装でのご来店はご遠慮いただいております。

# よくある質問

## F A Q

Q

ワイン等お酒の持ち込みはできますか？

レストランにお持ち込み時は1本あたり5,500円（税込）を頂戴いたします。

Q

ハラル（ハラール）、コーシャなどの対応は可能ですか？

基本的には対応しておりません。

Q

アレルギー、グルテンフリー(Gluten Free)、ベジタリアンなどに対応はしていますか？

特別メニューをご用意する事ができます。（要事前予約5日前までに）

# よくある質問

## F A Q

Q

宿泊しなくとも売店の商品を購入する事はできますか？

どなたでもご利用いただけます。

Q

離乳食はありますか？

ご用意がございませんが、ミルク用のお湯の提供やベビーフードの湯せんなど対応しております。

Q

車椅子の貸し出しはできますか？

車椅子の貸し出しは行っておりません。