

よくあるご質問

ワンちゃんについて

Q. ワンちゃん以外のペットは泊まりますか？

A. 申し訳ございません。ワンちゃん以外のペットの宿泊はお断りしております。

Q. ワンちゃんの宿泊料金はいくらですか？

A. 1 頭目：大型犬 ¥8,000、中型・小型犬：¥5,000、2 頭目以降：一律 ¥4,000 でございます。(金額は税込)

Q. 泊まれる犬種や大きさに制限はありますか？

A. 以下は、「宿泊不可犬種」となります。ご了承ください。
アメリカン・スタッフフォードシャー・テリア／アメリカン・ピット・ブル・テリア／秋田犬／紀州犬／四国犬／土佐犬／マスティフ全般
他の犬種につきましては、基本的に制限はございませんが、犬種によりお断りする場合がございます。必ず予約時に犬種及び大きさ(体重)をお申し出ください。また、人や他の犬への噛み癖などがある攻撃的な性格のワンちゃんやしつけの行き届いてないワンちゃんも、ご宿泊をご遠慮いただいております。

Q. ワンちゃんと泊まる場合で何か制約がありますか？

A. ワンちゃんのご宿泊にあたり、以下の証明書をご提示いただきます。
①狂犬病ワクチン接種証明書 ②「ウィルス性伝染病の予防接種証明書(5 種以上の混合ワクチン)」
※証明書は、接種後 2 週間以上から 1 年未満であること。(コピー、写真、画像でも可)
※諸事情によりワクチン接種・予防接種を受けることができない場合は、1 年以内に発行された「狂犬病予防注射猶予証明書」及び「ワクチン抗体検査証明書」をご提示ください。

Q. ワンちゃんは生後何ヶ月から泊まりますか？

A. 基本的には 6 カ月を目安とさせていただきます。

Q. ワンちゃんの数に制限はありますか？

A. 1 部屋当たりの受け入れ頭数は、最大 5 頭までとさせていただきます。
大きさ別の受け入れ頭数は以下の通りとなります。
大型犬(体重 20kg 以上、体高 60cm 以上)：3 頭
中型犬(体重 20kg 未満、体高 60cm 未満)：4 頭
小型犬(体重 10kg 未満、体高 40cm 未満)：5 頭
※制限以上を希望される場合は、予約係へご相談くださいませ。

Q. ホテル施設内は、全てワンちゃんと同伴できますか？

A. 当館は、館内すべての場所でワンちゃんと一緒に過ごしいただけます。

Q. ワンちゃんはレストランに同伴できますか？

A. 当館は、レストラン含む館内すべての場所でワンちゃんと一緒に過ごしいただけます。

Q. ワンちゃんのお食事はありますか？

A. ご夕食・ご朝食ともに、ワンちゃん専用メニューをご用意しております。
ご夕食：¥2,500 ～、ご朝食：¥1,000 ～ ※小型犬の場合。(金額は税込)

Q. お部屋にワンちゃん用品は何がありますか？

- A. すべての客室共通で以下のものをご用意しております。
ワンちゃん用ベッド、ワンちゃん用トイレ、フードボウル、タオル(大小)、ベッドステップ、粘着ローラー、ウェットティッシュ、エチケット袋、トイレシート、消臭スプレー、虫よけ用品、お散歩用バッグ。

Q. 貸し出し品用のワンちゃん用品は何がありますか？

- A. 貸し出し品として以下のものをご用意しております。(数に限りがございます。)
風呂桶(小型犬用)、ペットカート(TAVO)：小型犬～中型犬用、クレート(小型犬～大型犬)、ケージ：(小型犬～大型犬)、ケージステップ、フードボウル、ブラシ。

Q. 館内はワンちゃんをノーリードで歩かせてもいいですか？

- A. レストランやパブリックスペースでは、リードの着用をお願いしております。
客室内及びドッグパーク、インナードッグランでは、リードを外してお過ごしいただけます。

Q. 館内はクレートやカートが必要ですか？

- A. レストランやパブリックスペースでは、リードの着用をお願いしております。
クレートやカートは必要に応じてご利用くださいませ。(クレートやカートは貸し出しもございます。)

Q. 客室内でワンちゃんは自由にして良いですか？

- A. ワンちゃんもご自由にお過ごしいただけます。

Q. ワンちゃんと一緒にベッドで寝てもいいですか？

- A. ワンちゃんと一緒にベッドでお休みいただけます。

Q. ワンちゃんの入浴はできますか

- A. 客室の浴槽でのワンちゃんの入浴及びシャンプー等を行うことはご遠慮くださいませ。
貸し出し品にて、ワンちゃん用の風呂桶(小型犬用)をご用意しております。ご希望の場合は、お申し付けくださいませ。(数に限りがございます。)
また、館内1階(ロビー棟)にグルーミングルームがございます。予約制となりますので、ご希望の場合はお申し付けくださいませ。(無料でご利用いただけます。)

Q. ワンちゃん用のお風呂はありますか？

- A. 貸し出し品にて、ワンちゃん用の風呂桶(小型犬用)をご用意しております。ご希望の場合は、お申し付けくださいませ。(数に限りがございます。)

Q. グルーミングルームはありますか？

- A. 館内1階(ロビー棟)に2室あり、無料でご利用いただけます。予約制となりますので、ご利用を希望される場合は、事前にお申し出くださいませ。
予約受付時間は以下の通りです。
【午後】15:00、16:30、18:00、19:30、21:00 【午前】8:00、9:30
※利用時間は1時間(大型犬の場合は、2時間利用可)
グルーミングルームには、以下の設備・備品をご用意しております。
マイクロバブルシャワー付きバスタブ、ワンちゃん用シャンプー、タオル、ブローヤー、スタンドドライヤー、ハンドドライヤー、ブラシ、防水用エプロン、長靴。
-

Q. 敷地内にドッグランはありますか？

- A.** 屋外にはドッグパークとドッグガーデン、屋内にはインナードッグランがございます。
- ・ドッグパーク：約 2,200 m²の屋外ドッグラン(内、小型犬用 200 m²)。傾斜を生かした起伏のある天然芝のドッグランです。じゃぶじゃぶ池もございます。(冬季は水抜きいたします。)
 - ・ドッグガーデン：約 2,000 m²の散歩道。森での散歩気分を味わえます。
 - ・インナードッグラン：約 100 m²の屋内ドッグラン。ワンちゃんが走りまわれるだけでなく、上り下りなどの運動もできる " 地形 " のような室内は、2 つの区画に分かれており、小型犬も安心してご利用いただけます。

Q. ワンちゃんを預けることはできますか？

- A.** ワンちゃんのお預かりは承っておりません。

Q. ワンちゃんがいなくても宿泊はできますか？

- A.** ワンちゃんがいなくてもご宿泊いただけます。
※当館は、館内すべての場所でワンちゃんとお過ごしいただける施設となります。予めご承知おきください。

Q. 旅行前にヒートになってしまいました。

- A.** お日にちを調整いたしますのでご相談ください。

Q. 館内での粗相が心配です。

- A.** 当館では、マナーウェアの着用を必須とさせていただいております。
お持ちでない場合は、フロントにてお渡しいたしておりますので、お申し出くださいませ。
基本的には、館内でのワンちゃんの粗相は、飼い主様ご自身で処理していただき、ホテルスタッフへご報告いただけますようお願いいたします。場合によっては、清掃費用等を請求させていただく場合もございます。予めご了承くださいませ。

Q. 近くに動物病院はありますか？

- A.** 当館近くにはございませんので、御殿場又は小田原の動物病院をご紹介します。
(御殿場：車で約 30 分、小田原：車で約 50 分)
-

宿泊について

Q. 客室のお風呂は温泉ですか？

- A. 客室のお風呂は、全部屋に温泉をご用意しております。(大浴場はございません。)
カルシウム・マグネシウム・ナトリウム—硫酸塩・炭酸水素塩温泉でございます。※露天風呂ではございません。
-

Q. キャンセル料はいつから発生しますか？

- A. キャンセル料はご宿泊日の以下の日程から発生いたします。
9名まで : 7日前 20%、5日前 50%、前日 80%、当日 100%、不泊 100%
10名以上 : 14日前 20%、7日前 50%、3日前 80%、前日 100%、当日 100%、不泊 100%
-

Q. チェックインとチェックアウトは何時ですか？

- A. チェックイン 15:00、チェックアウト 11:00 です。
-

Q. 宿泊料金の支払いは、いつですか？

- A. 宿泊料金及びワンちゃん宿泊料金をチェックイン時にお支払いいただきます。
その他、追加精算が発生した場合は、チェックアウト時にお支払いいただきます。
-

Q. 料金にサービス料や税金は含まれているのですか？

- A. 宿泊料金には、サービス料及び消費税が含まれております。
-

Q. 宿泊料金の支払い方法の種類について教えてください

- A. 現金、クレジットカード(JCB / VISA / AMEX / DINERS / MASTER / 銀聯)がご利用いただけます。
-

Q. 館内で Wi-Fi はありますか？

- A. すべてのお部屋・ロビーラウンジ・レストランで、Wi-Fi を無料でご利用いただけます。
-

Q. 館内着はありますか？

- A. 館内のご移動にお使いいただける館内着(S、F、LL)をご用意しております。
ダイニングへも館内着のままお越しいただけます。
また、客室内でお使いいただけるパジャマ(S、F、LL)もご用意しております。
-

Q. 客室の備品・アメニティにはどのようなものがありますか？

- A. 共通客室備品・アメニティとして、以下のものをご用意しております。
ミニバー(free)、コーヒーマーカー、ドライヤー、電気ケトル、電子レンジ、スマートフォン充電器、Bluetooth スピーカー、グラス・カップ各種、スキンケアセット(クレンジング・洗顔・化粧水・乳液)、シャンプー・コンディショナー・ボディソープ、館内着・パジャマ、バスローブ、館内履き・スリッパ、バスタオル・フェイスタオル・ハンドタオル、ハンドソープ、歯ブラシセット、コットン・綿棒、ヘアゴム、シャワーキャップ、ヘアブラシ、シェーバー。
-

Q. 館内で喫煙はできますか？

- A. 客室は禁煙です。喫煙は、1F フロントロビーの喫煙室をご利用ください。
-

Q. 車イスの貸し出しはありますか？

- A. 2台ご用意がございます。貸し出しをご希望の場合は、事前にお申し出くださいませ。
-

お子様連れについて

Q. 子供用のアメニティや貸し出し備品はありますか？

A. 子ども用館内着、スリッパ、歯ブラシ、ベビーバス、ベッドガードをご用意しております。

Q. 乳幼児連れです。ベビーベッドはありますか？

A. 有料にてご用意いたします(¥5,000※施設利用料含む)。ご希望の場合は、事前にお申し出くださいませ。ベッドガードは無料にてご用意いたします。※数に限りがございます。

お食事について

Q. 夕食時間は何時ですか？

A. 夕食時間は、17:30～21:30(最終入店 19:30)となります。(予約制)
夕食開始が最終 19:30 スタートとなっております。ご到着が遅くなる場合はご相談ください。

Q. 朝食時間は何時ですか？

A. 朝食時間は、7:30～10:00(最終入店 9:00)となります。(予約制)

Q. 館内のドレスコードはありますか？

A. ドレスコードはございません。館内着でご利用いただけます。

Q. アレルギー対応について教えてください？

A. ①. 事前申告のお願いについて
食物アレルギーをお持ちのお客様は、ご予約完了後、事前にホテルへご連絡、お問い合わせください。代わりになるお食事のご提案をさせていただきます。但し、通常とは異なるお食事のご提供となりますので、別途費用がかかる場合がございます。ご予約時にお問合せください。
対応については特定原材料8品目(えび・かに・小麦・そば・卵・乳・落花生・くるみ)のみとさせていただきます。なお、ご来館当日のご申告の場合は、対応出来兼ねる場合がございます。予めご了承ください。

②. 当ホテルのご提供する食事について
※使用食材のアレルゲン情報(特定原材料 8 品目)は使用食材及び製造先等からの食品表示を基に確認しております。
※全てのメニューを同じ厨房内で調理することや共通の器材・食器を使用するため、アレルゲンが微量に混入する可能性があります。
※重篤な食物アレルギー症状の懸念のあるお客様や複数のアレルギーをお持ちのお客様の場合、また当館のメニューは日本料理が基本のため、醤油・みりん・昆布出汁・味噌が召し上がれない場合は、お客様の安全を最優先させていただきます、お料理の提供をお断りする場合もございます。
その際、お食事の持込みもお受けいたしますので事前にお知らせくださいませ。

③. 当ホテルのご利用について
上記内容をご確認の上、お客様ご自身にて最終的な判断をお願いいたします。

交通・駐車場について

Q. 箱根湯本駅からの送迎はありますか？

A. 箱根湯本駅からホテルへの送迎はございません。公共交通機関またはタクシーをご利用くださいませ。

Q. ホテルまでのアクセス方法を教えてください。

A. 車：東名高速道路 厚木 I.C. から約 65 分、東名高速道路 御殿場 I.C. から約 30 分、
交通機関：箱根ロープウェイ・海賊船乗り場「桃源台駅」より徒歩 3 分

※2025 年 6 月 16 日現在の内容となります。内容は変更になる場合がございますので、詳細はお問い合わせくださいませ。
※ホテル名とロゴについては商標登録出願中。