

FAQ

よくあるご質問

[宿泊について](#) | [レストランについて](#) | [施設利用について](#) | [アクセスについて](#) | [その他](#)

宿泊について

Q. Wi-Fi はありますか？

A. 全館で無線 LAN 接続を無料でご利用いただけます。

Q. 子供の浴衣や大きなサイズはありますか？

A. 客室には F サイズ（160 cm 丈）の浴衣をご用意しております。

サイズの変更（130 cm、170 cm）を希望される場合はお手数ですがお電話でご連絡ください。

Q. 部屋にタオル類はありますか？

A. ございます。ウォッシュタオル・フェイスタオル・バスタオルをご用意しております。

Q. 禁煙室希望します。

A. 客室はすべて禁煙となっております。喫煙をご希望の場合は、メインウィング ロビーフロアの喫煙室をご利用ください。

Q. 電気ポットや電子レンジはありますか？

A. お部屋にポットのご準備がございます。あたためをご希望の時は、フロントスタッフにご連絡ください。

Q. ベビーベッドなどの貸出しはありますか？

A. ベビーベッド・ベッドガードはお貸出ししておりますが、数に限りがございますので、事前にお申し付けいただくことをお勧めいたします。

Q. 到着時刻が遅くなりそうですが、いいですか？

A. はい。お客様のご到着までお待ち申し上げます。24 時以降にご到着の場合は、あらかじめホテルへご連絡をお願い致します。

Q. 館内は浴衣・足袋で移動できますか？

A. 浴衣・スリッパの着用は、原則、大浴場と客室内のみとさせていただきます。

Q. ペットを連れて宿泊できますか？

A. はい。当ホテルはドッグ専用ルームをご用意しております。ドッグ対応コテージにご宿泊のお客様のみペットのご同伴が可能です。

愛犬 1 頭につき ¥5,000 (サービス料込・税別) が別途かかりまして、2 頭目以降は 1 頭毎に ¥2,000 (サービス料込・税別) を申し受けます。宿泊可能犬数は客室によって異なりまして、最大小型犬 3 頭または大型犬 2 頭でございます。またドッグコテージをご利用の場合、ワクチン接種証明書、狂犬病予防接種証明書、宿泊同意書が必要となります。

また、宿泊をご遠慮いただいている犬種に関しては、下記 URL よりご覧いただけます。

<https://www.karuizawa-marriott.com/rooms/pdf/dog.pdf>

- Q. チェックイン・チェックアウトは何時ですか？
- A. チェックインは 15 時、チェックアウトは 11 時でございます。尚、プランによって異なる場合がございます。
- また、チェックイン・チェックアウトの時間帯は大変混雑致します。そのため、事前にお手続きをする事も可能です。
- Q. 旅行代理店のギフト券は使えますか？
- A. VISA、UC、JCB、AMEX、ダイナースのギフト券をご利用いただけます。
- (ナイストリップ以外可)
- Q. クレジットカードの支払いは可能ですか？
- A. はい。お支払いいただけます。ご利用いただけますカードは VISA、MASTER、JCB、AMEX、ダイナースクラブ、UC、China Union Pay となります。
- Q. 子供の宿泊料は何歳からかかりますか？
- A. 未就学児のお子様で、添い寝を希望であればお部屋代は無料となっております。エキストラベッドをご利用の際は、別途 ¥4,600(サービス料込・税別)を頂戴しております。
- Q. 送迎バスはありますか？
- A. 時期によってはご用意でございます。詳しくはアクセスページをご覧ください。
- Q. 日帰りも利用できますか？
- A. レストランと温泉の利用ができます。また、温泉と食事や客室利用がセットになった日帰りプランもございますので、詳しくは温泉ページをご覧ください。
- Q. 早めにチェックインできますか？
- A. アーリーチェックインのサービスをご利用いただくと、9 時前からのご利用にはお部屋代の 100%、12 時前からのご利用はお部屋代の 50%、15 時前からのご利用はお部屋代の 30%相当額がかかります。
- Q. チェックアウトは延長できますか？
- A. レイトチェックアウトのサービスをご利用いただくと、15 時までのご利用はお部屋代の 30%、18 時までのご利用はお部屋代の 50%、18 時以降のご利用はお部屋代の 100%相当額の料金がかかります。
- Q. チェックイン前後に荷物は預けられますか？
- A. お預かりしております。フロントまでお申し付けください。
- Q. 事前に荷物を送りたいのですが…。
- A. お荷物を下記住所までお送りください。ご宿泊日までお預かりいたします。
- 〒389-0111 長野県北佐久郡軽井沢町長倉 4339
軽井沢マリオットホテル
TEL : 0267-46-6611 (代表)
- ※お手数をお掛けしますが、ご予約代表者名(フリガナ要)とご宿泊予定日をお書き添えください。

レストランについて

- Q. アレルギーがあるのですが対応してもらえますか。
- 食物アレルギー対応のお申し出につきましてはご利用の3日前までにお問い合わせください。
アレルギーの程度により、専用のお伺いシートをご利用いただき、お電話でもしくはメールやFAXにて状況をお知らせいただいております。詳細につきましては、レストランページの「[食物アレルギーをお持ちの方へ](#)」をご覧ください。
- Q. 朝食は何時からですか？
- A. 7:00 からでございます。時期によって営業時間が異なりますので係の者までお問い合わせください。
- Q. 夕食は何時からですか？
- A. 17:30 からでございます。最終入店は21:30 までとなっております。時期によって営業時間が異なりますのでフロントまでお問い合わせください。
- Q. 夕食の予約は必要ですか？
- A. ご予約をいただかなくても、お席に余裕があれば当日でも承る事ができます。
しかし、ご予約いただいた場合は確実にご案内できますので、ご利用日時がお決まりでしたら、ご予約いただくと幸いです。
- Q. 予約はどこに電話すればいいですか？
- A. ホテルの代表（0267-46-6611）へお電話をお願いいたします。また、滞在中でしたらフロントでも承ります。
- Q. 禁煙席（喫煙席）はありますか？
- A. 全席禁煙となっております。お煙草のご利用は、メインウィング ロビーフロアの喫煙スペースをご利用ください。
- Q. レストランに持込はできますか？
- A. 基本的にはお断りしておりますが、離乳食のお持込みは可能でございます。
- Q. 子供用のメニューや椅子はありますか？
- A. ございます。10歳までのお子様を対象とした KIDS GRILL BUFFET をご用意しております。
お子様用の椅子は、チャイルドチェア、ベビーコットの2種類のご用意がございます。
- Q. 離乳食はありますか？
- A. 申し訳ございません。当ホテルではご用意がございませんので、お客様ご自身でのお持込みをお願いいたします。
- Q. 服装の制限はありますか？
- A. 特にございませんが、ホテル備え付けの浴衣・スリッパをご用意しておりますので、ご遠慮いただいております。
- Q. オムツをかえる場所はありますか？
- A. 1階ロビー付近多目的トイレにご用意しております。
- Q. ランチはやってますか？
- A. 土日祝日の11:30 から14:30 まで営業しております。

Q. 料理をもちかえりたいのですが？

A. 食品衛生上、保健所から厳しく指導をされておりますので、ご遠慮いただいております。

Q. 朝食会場はどこですか？

A. 1階フロント前の Grill & Dining G でbuffetまたはアラカルトをご用意しております。

Q. 誕生日の者がいます。ケーキ等のサービスはありますか？

A. はい。ございます。3日前迄の予約制となります。生クリーム4号で3,500円～、チョコクリーム4,000円～となっております。文字入れ・ロウソク等のサービスがございますのでお名前やご年齢などをお知らせください。

またケーキと併せてマリオットワイン（赤）を¥3,700～をご用意しております。

施設利用について

Q. 喫煙はできますか？

A. 喫煙スペースをメインウィング ロビーフロアにご用意しておりますが、それ以外は禁煙となっております。

Q. エレベーターはありますか？

A. メインウィング、ノースウィングに設置しております。コテージ棟には設置がございません。そのため、お手数ですが階段をご利用ください。

Q. コインランドリーはありますか？

A. ございません。ランドリーサービスについてはフロントスタッフまでお尋ねください。

Q. 子供が遊べる施設はありますか？

A. メインウィングロビー階にキッズスペースをご用意しております。7:00～22:00 まで、未就学児の方を対象に開放しています。スタッフはおりませんので、ご両親の責任のもとお楽しみください。

Q. テニスコートはありますか？

A. 当ホテルにはございません。近隣の施設（有料）へのご案内となります。

Q. フィットネスセンターはいつ使えますか。

A. 宿泊者専用として 24 時間ご利用いただけます。

Q. 庵SPA KARUIZAWA は何歳から利用できますか。

A. 18 歳以上のお客様にご利用いただけます。

Q. タトゥーをいれておりますが、温泉には入れますか？

A. タトゥー（入れ墨）を入れている方のご入浴はお断りしています。

ただし、カバーシール(8cm×10cm)2枚でタトゥーを隠していただける場合のみご入浴可能です。詳しくはフロントにお問合せください。

Q. 妊娠していますが温泉へ入っても大丈夫ですか？

A. お客様の主治医にご相談の上、お客様のご判断でご利用ください。

Q. 備品貸出しについて

A. 下記の備品の貸出しをしております。数に限りがありますのでご予約の際にお申し付けください。

- ・ Blu-ray ・ DVD プレーヤー
- ・ 加湿器、空気清浄器
- ・ ズボンプレスサー
- ・ ベビーコット、バスチェアー
- ・ 車椅子
- ・ 変圧器、コンセント変換プラグ
- ・ 電気スタンド
- ・ ソーイングセット
- ・ 絆創膏

また、ドッグコテージでは、

- ・ ケージ（事前予約制／大：高さ 63cm×幅 44cm×奥行 64cm、小：高さ 53cm×幅 40cm×奥行 55cm）
- ・ 粘着テープ（コロコロ）
- ・ 愛犬用足拭きタオル
- ・ ウェットティッシュ
- ・ エチケット袋・ペットシート
- ・ ペット用ごみ箱・食器（食器はご用意しておりますが、普段使い慣れたものをお持ちください。）

アクセスについて

Q. 周辺観光施設へのアクセス方法は？

A. 路線バスまたはタクシーをご利用ください。

尚、時期によっては、軽井沢駅までの送迎バスを運行しています。

Q. 冬季はスタッドレスタイヤやチェーンが必要ですか？

A. 11月から3月末までは降雪や日陰での凍結の恐れがございますので、お車でお越しの際は冬タイヤもしくはチェーンの装備を必ずご準備ください。

Q. タクシーやレンタカーの手配はしてくれますか？

A. タクシーの手配…ホテルから出発するタクシーの手配はフロントで承っております。

レンタカーの手配 …申し訳ございませんが、ホテルではレンタカーの手配は承っておりません。

お客様ご自身での手配をお願いいたします。

Q. 車で行く場合、どこインターチェンジでおりればいいですか？

A. 一番近いインターチェンジは碓氷軽井沢 IC になります。そこからホテルまでは約 20 分程かかります。

その他

Q. この周辺の標高は？

A. 約 950m でございます。

Q. 紅葉の時期は？

A. 例年 10 月中旬から 11 月上旬に紅葉をお楽しみいただけます。

Q. たばこが欲しいのですが？

A. 館内での販売はございません。お近くのコンビニエンスストア等をご利用くださいませ。

Q. 車いす or 足の悪い者がいるのですが？

A. 車いすの貸出しがございます。しかし、数に限りがございますので、ご予約時にお申し付けくださいませ。