

## よくあるご質問 (FAQ)

### Q. 未成年者だけで宿泊は出来ますか？

A. 未成年者さまのみのご宿泊につきましては、親権者さまの宿泊同意書の提示がチェックイン時に必要となります。  
フォーマットは公式ホームページのSTAYページ右下のボタンをクリックして、書類をダウンロードしてください。

### Q. 駐車場について教えてください。

A. 駐車場は2カ所ご案内しております。お客様のご都合に合わせてご利用ください。  
台数スペースに余裕がございますので、駐車場のご予約の必要はございません。

#### 【ホテル地下駐車場】

入庫時間 7:00~22:00 (営業時間内のみ出入庫自由)  
ご利用料金 1泊1,600円・追加料金30分300円  
車高制限あり 立体駐車場30台(車底14cm以上/車高1.6m以下/幅1.85m以下/長さ5.2m以下)

#### A. 【NPC北幸第二駐車場 (提携外)】

神奈川県横浜市西区北幸2丁目10-2  
入庫時間 24時間  
ご利用料金 最大料金 入庫後24時間 1700円 (18:00~8:00 800円)  
8:00~22:00 30分 200円 22:00~8:00 60分 100円  
車高制限あり 219台収容・車高2.1m以下/幅1.9m以下/長さ5.0m以下

駐車場ご利用の際の事故、盗難などのトラブルに対しホテルは一切の責任を負いませんのでご了承ください。団体バスのご利用を希望される場合は、フロントまでご相談ください。

### Q. チェックイン前や後に荷物を預かってもらえますか？

A. チェックイン前後どちらとも、3日以内はフロントにてお預かりいたしますので、お気軽にお申し付けください。尚、貴重品・生ものなどはお預かりできかねますので、ご注意くださいませ。  
(客室内にお忘れになった飲食物は、チェックアウト後は破棄させていただきます)

### Q. 宿泊前に荷物を送っても良いですか？

A. 承っております。

ホテルフロント宛にお送りいただき、伝票の備考欄に「お名前(フルネーム)」と「ご滞在日」を必ずご記載の上、元払いにてお送りください。  
ご連絡なき場合、保安上の要因によりお荷物のお預かりが出来かねますので、必ず事前にご連絡いただきますよう、お願いいたします。  
尚、着払いや代金引換のお荷物はお受け取りをお断りしております。  
また、貴重品や壊れやすいお荷物、生ものなどの特殊なお荷物につきましては、ホテル側では一切責任を負えませんので、お受け取りはいたしかねます。

### Q. チェックインとチェックアウトの時間について教えてください。

A. 通常チェックインは14時、チェックアウトは11時となっております。

チェックアウトが遅い特典がついたプランもございます。  
また、ご予約状況によっては、1,600円(税込)/1時間にて、ご延長を承っております。

### Q. 予約時に事前決済をした場合、領収書はもらえますか？

A. ホテルプラムの公式ホームページ及び国内の予約サイトをご利用の場合  
ホテルでは領収書の発行は出来かねます。  
お客様ご自身でインターネット上でダウンロードをお願いいたします。  
但し、公式ホームページでPayPay決済をされた場合は、ダウンロードが出来ない為、ホテルへお問合せくださいませ。

#### A. 海外の予約サイトをご利用の場合

予約サイトからのダウンロードは出来ません。  
ご宿泊内容(ご宿泊日や決済金額)が明記されているページをお手元にご用意の上、ホテルへお問合せくださいませ。

### Q. DVDプレーヤーの貸出はありますか？

A. ございません。お客様ご自身で再生機器及びケーブルのご用意をお願いしています。  
テレビにはHDMI端子がございます。

### Q. ヘアアイロンの貸出はありますか？

A. ストレート用・カール用ともにご用意はございません。

### Q. 携帯やパソコンをテレビに繋ぐことは出来ますか？

A. はい、可能です。

ケーブルはお客様ご自身でご用意をお願いいたします。  
テレビにはHDMI端子がございます。(ミラーリングやBluetoothでの接続は不可)

### Q. 当日、朝食はつけられますか？

A. はい、直接、1F「tobago café&bar」までお越しください。スタッフがご案内いたします。  
尚、朝食のお時間は7時~9時半(ラストオーダー)までとなっております。

### Q. 子供用の朝食は、ありますか？

A. はい。おひとり様1,300円(税込)にて、お子様メニューをお召し上がりいただけます。

### Q. お誕生日祝いのサービスなどはありますか？

A. はい、1台4,950円にてケーキのご発注を承っております。

また、チェックイン開始時刻後でしたら、フロントにてマスキングテープをお貸しいたしますので、お部屋にご自身で飾りつけをしていただけます。  
ケーキを外部に発注、ホテルにご配達いただき、お預かりをすることも可能です(ただし20センチ以下のものに限り)。この際は元払のみとなりますため、ご注意ください。なお、お部屋にデリバリーは行っておらず、フロントにお受取にいらしていただくこととなりますので、予めご了承ください。

### Q. お皿やカトラリーを貸してもらえますか？

A. はい、承っております。

ご宿泊2日前までに必要なもの、および、個数をお知らせください。  
ご到着までにお部屋にご準備いたします。

### Q. インターネット環境を教えてください。

A. 客室、レストラン共に無料のWi-Fiをご利用いただけます。

また、客室ではLANケーブルの差込口もご用意しております。(LANケーブルはフロント貸出)

### Q. ホテルから宅配便は送れますか？

A. 1階のフロントにて、ヤマト運輸、または、ゆうパックにて承っております。

梱包に必要なダンボール箱(有料)、紙袋(有料)、ビニールカバー(有料)、テープ類もご用意しておりますので、スタッフまでお申し付けください。

### Q. 大浴場/Public Bathについて。

A. 営業時間 月曜日・火曜日:16時~25時/翌朝5時~9時

上記以外 :15時~25時/翌朝5時~10時

ご料金 ご宿泊のお客様:宿泊料金に含まれております。

一般のお客様 :おひとり様3,000円(税込) ※15時/16時・25時の間で1日料金

### Q. ランドリーサービスとコインランドリーについて。

A. 日曜・祝日を除き、ランドリーサービスを承っております。

10時までフロントにお持ち頂ければ、当日18時以降フロントにてお渡しいたします。  
コインランドリーサービスにつきましてもご用意しております。

5階ランドリールーム内に、大型洗濯機、乾燥機ともに2台ずつございます。

洗濯機は、1回/400円。乾燥機は、10分/100円です。洗剤は自動投与されますので不要です。  
柔軟剤はご自身でのご用意をお願いいたします。

あいにく両替機はございませんので必要な場合は、フロントまでお越しください。

### Q. 部屋にあるアメニティ・備品を教えてください。

A. 歯ブラシ、ヘアコーム、綿棒、コットン、ハンドソープ、シャンプー、コンディショナー、ボディソープ、ボディスポンジ、カミソリ、ハンドタオル、バスタオル、フェイスタオル、スリッパ、ルームウェア(上下セパレート型)、コーヒー、緑茶、紅茶、ミネラルウォーター、携帯充電器、湯沸かし器、ヘアドライヤー(ヘアアイロンのお貸出はございません。)

### Q. 子供がいるのですが、添寝での利用は可能ですか？

A. 添寝での利用は、未就学のお子様にとさせていただきます。ご了承ください。

ご朝食付きプランをご利用の場合、添寝のお子様の分の朝食券は発行されません。  
お子様の分の朝食の追加は、チェックインの際にスタッフにお申し付け下さい。