

銀水荘 兆楽 & 紫翠・関連施設

1. ご予約・ご宿泊全般

Q. 公式サイトと旅行サイトで料金は違いますか？

A. 同プランの場合、公式サイトがベストレートの料金となりますが、旅行サイトのポイント等の条件によっては異なる場合がございます。公式サイト限定プランもございますので比較してご検討ください。

Q. 電話予約とネット予約の違いは？

A. 電話予約では、ご宿泊に関する細かなご要望を直接伺うことができます。一方、ネット予約は 24時間いつでも手続き可能でございます。公式サイトからのご予約はベストレート（最安値）を保証しております。

また、電話予約は【7:00～21:00】の受付時間内に限られるため、混雑状況によってはすぐにお取りできない場合もございます。そのため、利便性・料金面の両方から、公式サイトでのネット予約をおすすめしております。

Q. 部屋タイプの指定はできますか？

A. ご希望に沿えるよう努めますが、空室状況によりご希望に添えない場合がございます。

Q. 予約後にプラン変更は可能ですか？

A. 可能ですが、キャンセル扱いになる場合もございます。ご相談ください。

Q. キャンセルポリシーは？

A. ご宿泊3日前よりキャンセル料が発生いたします。前日の場合は50%・当日の場合は100%を頂戴いたします。別邸紫貴におきましては5日前からキャンセル料が発生いたします。

Q. 不泊（No Show）の場合は？

A. 100%のキャンセル料を頂戴いたします。

Q. 複数部屋をまとめて予約できますか？

A. 可能です。ご人数や用途に応じたお部屋割りをご提案いたします。ただし部屋番号の指定は出来かねます。

Q. 団体や研修利用は可能ですか？

A. はい、承っております。ご宴会場・会議室もございます。会議用スクリーン(有料)や、ホワイトボード等の備品の貸し出しも承りますので、ご希望の場合は事前にお知らせください。

2. チェックイン・チェックアウト

Q. アーリーチェックインはありますか？

A. 14:00チェックイン開始となっておりますのでお受付しておりませんが、お荷物のお預かりはチェックイン前でもお受けしておりますのでお申し付けくださいませ。

Q. レイトチェックアウトは可能ですか？

A. 1時間単位で1人1時間当たりStandard¥1,100(税込)、deluxe¥1,650(税込)、suite¥2,200(税込)、別邸紫貴¥3,300(税込)にて承ります（上限13:00まで）。

Q. 到着が20時以降になる場合は？

A. 夕食の提供ができません。必ず事前にご連絡ください。

Q. チェックイン前に温泉を利用できますか？

A. ご利用いただけません。チェックインの14:00以降にご利用可能です。

Q. 明朝に大浴場は使えますか？

A. 館内大浴場は 朝5:30～10:00までご利用いただけます。露天風呂の櫟の湯は朝6:00～10:30までご利用いただけます。

Q. 連泊時、部屋の清掃のサービスはありますか？

A. 毎日清掃とアメニティ交換に入ります。不要の場合は、係にお知らせください。

3. 客室設備・備品

Q. 全室にバス・トイレはありますか？

A. トイレは全室に完備しております。浴室につきましては一部のお部屋はシャワーのみとなりますので、バスタブが必要であれば事前にご連絡をお願い致します。

Q. 温泉付き客室はありますか？

A. 兆楽に1室(兆陽庵)、別邸紫貴に3室、姉妹館のSPATERRACE紫翠に3室、ご用意しております。

Q. ベッドガードやベビーベッドは借りられますか？

A. 無料で貸出可能です（要予約）。

Q. 布団の上げ下げは何時に行いますか？

A. 夕食後、スタッフよりご用意致します。お布団上げは、ご朝食30分前程度に係がお部屋にお伺い致します。

Q. 冷蔵庫は有料ですか？

A. 冷蔵庫の中のドリンクは有料でございます。その他、空スペースは自由にご利用いただけます。別邸紫貴につきましては、一部の無料のドリンクをご用意しております。

Q. 空気清浄機や加湿器は？

A. 部屋に常設しております。

Q. 車椅子対応の客室はありますか？

A. 当館には、いわゆるバリアフリー法に対応した客室はございません。

ただし、段差が少なく比較のご利用いただきやすいお部屋や、エレベーターに近いお部屋のご案内が可能です。

また、スタッフがお手伝いさせていただきながら快適にお過ごしいただけるよう配慮いたしますので、ご不安な点は事前にご相談くださいませ。

4. アメニティ・貸出品

Q. 浴衣はサイズがありますか？

A. 大人用（S～3L）、子供用（S～L）をご用意しています。

Q. 館内で浴衣、作務衣・スリッパで移動できますか？

A. はい、可能です。

Q. タオルは何枚ありますか？

A. お部屋のクローゼットにお一人様につきフェイスタオル1枚をご用意しています。
バスタオルは洗面所にお一人様につき1枚をご用意しております。

Q. 女性用スキンケアはありますか？

A. 大浴場にてメイク落とし、洗顔、化粧水、乳液をご用意しております。また、お部屋のアメニティとして女性のお客様にメイク落とし、洗顔、化粧水、乳液をご用意しております。

5. 温泉・大浴場・貸切風呂

Q. 泉質・効能は？

A. 金泉（含鉄ナトリウム塩化物強塩泉）と銀泉（放射能泉、ラドン泉）をお楽しみいただけます。金泉は、冷え性、腰痛、筋・関節痛、末梢血行障害、感染症皮膚疾患、慢性湿しん、じんましん、傷・やけど、各種アレルギー性皮膚疾患などに効果がございます。銀泉は、気管支炎ぜん息、更年期障害、リウマチ、慢性痛風、慢性多発性関節症等に効果がございます。

Q. 男女入替はありますか？

A. はい、午前と午後で入替制です。

Q. サウナはありますか？

A. 大浴場に完備しております。

Q. 貸切露天風呂は予約制ですか？

A. はい、事前予約をおすすめいたします。

Q. 日帰り入浴は可能ですか？

A. 入浴のみの販売は致しておりません。入浴と食事とのセットプランのみ販売しております。また、レストラン食での日帰りプランをご利用の方は、貸切風呂をご利用いただけません。予めご了承ください。

6. 食事

Q. 夕食の時間は？

A. 18:00 18:30 19:00 19:30よりお選び頂けます。19:30のみ食事は一括でのご用意となります。

Q. 朝食は和食と洋食を選べますか？

A. 基本は和朝食です。洋食への変更は当日17：00までにお申込みいただければご対応可能でございますが、数に限りがございますのでご希望に添えない場合がございます。

Q. アレルギー対応は可能ですか？

A. 事前にご相談ください、可能な範囲で対応いたします。

Q. ハラルやビーガン対応は？

A. 専用調理場はありませんが可能な範囲で対応いたします。

Q. サプライズの手配は？

A. 有料にてケーキ・花束など手配可能です。事前にご相談くださいませ。

7. 館内サービス

Q. 売店はありますか？

A. はい、7:00～22:00で営業しております。

Q. 自販機やコインランドリーは？

A. 自販機とコインランドリーはございません。

Q. エステやもみほぐしは？

A. 当館では以下のサービスをご用意しております。

エステサロン「癒楽」（2階）・営業時間：15:00～22:00（事前予約制）

・コース：お顔とデコルテのコース　お身体のコース　お顔とお身体のコース

客室でのもみほぐし

・料金：40分 5,000円／60分 7,500円／80分（10000円）

・ご予約時間の15分前にお部屋へ伺い、お布団のご用意をさせていただきます。

8. 送迎・駐車場・アクセス

Q. 有馬温泉駅から送迎はありますか？

A. はい、随時運行しています。到着時にお電話ください。

Q. 駐車場は予約が必要ですか？

A. いいえ、不要です。無料でご利用いただけます。

Q. 電気自動車の充電は可能ですか？

A. はい、充電設備が4台分ございます。

Q. 空港からのアクセス

A. ・**関西国際空港より電車の場合**、JR関西空港駅→JR大阪駅→JR神戸線三ノ宮駅→神戸市営地下鉄　谷上駅→神戸電鉄
有馬口駅→有馬温泉駅

・**関西国際空港より空港バスの場合**、関西国際空港→神戸三宮→阪急バス・神姫バス三ノ宮駅→新神戸駅→有馬温泉

・**大阪国際空港より電車の場合**、大阪国際空港→大阪モノレール蛍地駅→阪急宝塚本線　宝塚駅→JR福知山線
三田駅→神戸電鉄　有馬口駅→有馬温泉駅

・**大阪国際空港より電車＆バスの場合**、大阪国際空港→大阪モノレール　蛍地駅→阪急宝塚本線　宝塚駅→阪急バス　有馬温泉

9. 姉妹館・関連施設

Q. Lounge 廻の営業時間は？

A. 昼の部14:30～18:00　夜の部19:30～22:30まで(ラストオーダー22:00)。宿泊者は2,860円でご利用いただけます。

なお、兆楽のsuiteタイプ、兆陽庵もしくは別邸紫貴をご予約頂いているお客様には、

ご滞在中、ラウンジ廻1回の利用無料の特典がございます。

また、昼の部につきましては施設の都合で不定休となっております。事前にホームページで告知しておりますのでご確認くださいませ。

Q. Sora Caféの営業時間は？

A. 9:30～17:00です。ランチタイムは予約がおすすめです。定休日は木曜日ですが、不定休日もございますので事前にご確認くださいませ。

Q. SPATERRACE紫翠との相互利用は可能ですか？

A. プランにより可能です。お電話かメールにてお問い合わせください。

10. 特別対応・子供・高齢者

Q. ベビーカーや授乳室はありますか？

A. ベビーカーの貸出がございます。授乳室はございませんので授乳スペースをご希望の場合はご相談下さいませ。

Q. 車椅子で館内移動は可能ですか？

A. はい、館内では車椅子をご利用いただけます。スロープの設置やスタッフのサポートが必要な場合は、できる範囲で対応いたしますので、事前にご連絡いただければ幸いです。

11. 観光・周辺情報

Q. 有馬温泉街まで徒歩で何分？

A. 徒歩で約15分です。当館の送迎車もご利用頂けますので、スタッフにお申し出くださいませ。

Q. 六甲山へは？

A. . 六甲有馬ロープウェーは有馬から山頂まで約12分で到達できます。お車をご利用の場合は、山頂まで約30分ほどかかります。

Q. コンビニは近いですか？

A. 徒歩で約10分の場所にあります。

12. 利用規則・注意事項

Q. 全館禁煙ですか？

A. はい。玄関前の喫煙所と1階売店横の喫煙室をご利用ください。

Q. 電子タバコは客室で吸えますか？

A. 全館禁煙のため、喫煙所をご利用ください。

Q. ペット同伴は可能ですか？

A. ご遠慮いただいております。

Q. 入れ墨・タトゥーがある場合は？

A. 大浴場・露天風呂のご利用は頂けません。有料となりますが、貸切露天風呂をご利用ください。

13. お支払い

Q. クレジットカードは使えますか？

A. VISA・Master・JCB・AMEXなど対応しております。

Q. 電子マネー・QR決済は？

A. PayPayはご利用いただけます。

Q. クレジットカードで支払った金額の返金はできますか？

A.返金は可能ですが、返金処理に関しましては、カード会社によって取り扱いが異なるため、詳しい内容はご利用のカード会社の規定をご確認いただく必要がございます。

14. 外国人のお客様向け

Q. 英語・中国語・韓国語対応スタッフはいますか？

A. 一部スタッフが対応可能です。

Q. 日本の文化的マナーは教えてもらえますか？

A. 浴衣の着方や温泉の入り方について係よりご案内いたします。

15. その他・便利サービス

1. Wi-Fi・インターネット

Q. Wi-Fiは利用できますか？

A. 全館無料Wi-Fiをご利用いただけます。場所においては一部通信状況が安定しない箇所もございますのでご了承くださいませ。

2. 貴重品管理

Q. セーフティボックスはありますか？

A. 全客室に設置しております。

3. 貸出備品（細かいもの）

Q. アイロン・爪切り・裁縫セットなどがありますか？

A. フロントにて無料でお貸出しいたします。

4. 記念日・長寿祝い

Q. 記念日や還暦祝いの対応は？

A. ちゃんちゃんこ・メッセージカード・有料ケーキ等の手配が可能です。
(事前に電話もしくはメールにてお問い合わせください)

5. 荷物対応

Q. 宅配便サービスはありますか？

A. 売店にて承ります（ヤマト運輸など）。

Q. チェックイン前やチェックアウト後に荷物を預けられますか？

A. はい、チェックイン前でも可能です。チェックアウト後は13時までであれば無料でお預かりいたします。
13:00以降15:00までのお荷物のお預かりは、荷物の大きさに関わらず1点につき550円を頂戴致します。
15:00以降はお預かりできませんのでご了承ください。

6. 冬季・悪天候対応

Q. 雪の日の送迎や車の利用は？

A. スタッドレスタイヤの装着を推奨いたします。送迎は通常通り運行いたします。
ただし、大雪の場合、送迎が中止となる場合がございます。

7. ペット関連（補足）

Q. ペットホテルや提携先はありますか？

A. 近隣施設をご紹介します。

8. 長期滞在・ワーケーション

Q. 長期滞在やワーケーション利用は可能ですか？

A. 可能です。ご要望に応じたプランをご提案いたします。