

よくあるご質問

長期滞在（サービスアパートメント／タワー館）について

ご予約・ご滞在について

Q	いつまでの予約が可能ですか？
A	2023年3月31日までのご予約を承っております。 2023年4月1日以降につきましてはサービス内容・ご料金の等が決まり次第、当社ホームページにてお知らせいたします。 ※時期により30泊未満のご予約をお受けできない場合がございます。詳細につきましてはお問い合わせください。 お電話でのご予約・お問い合わせ：サービスアパートメント予約担当直通 03-3539-8519
Q	清算方法はどのようになりますか？
A	ご到着時にご利用料金の合計をご精算いただき、ご滞在中のご利用分は一週間ごとのご精算をお願いしております。 また、30泊以上のご利用の場合には、チェックイン時に別途お申込金をお預かりさせていただきます。
Q	申込金とはどういうものですか？
A	30泊以上のご利用の場合にはお申込金として、ご到着時にクレジットカードのご登録、または室料の30泊料金相当の現金をお預かりさせていただいております。お申込金はご出発の際に客室に損害等がなければ返金させていただきます。
Q	事前に支払いはできますか？
A	ご希望により可能です。以下の方法にて事前精算を承っております。 ・ 銀行振込によるお支払い ・ ご来館によるお支払い 事前精算をご希望の場合は、お支払い範囲やお支払い日等をご確認させていただきますので、予約担当までお問い合わせください。
Q	コミュニティルームとは何ですか？
A	サービスアパートメントの各フロアにございます共同利用スペースです。電子レンジ、トースター、自動洗濯乾燥機、アイロンをご利用いただけます。 午前7時～午前10時にはご自由にお持ちいただけるパンをご提供しております。 ※ご飲食スペースはございませんので、お部屋にてお召上がりください。 ハイフロア・ペントハウスフロアにはご自由にご利用いただけるコーヒーマシンと製氷機を設置しております。 ※レジデンシャルフロアご滞在のお客様はハイフロアおよびペントハウスフロアのコミュニティルームをご利用いただけます。
Q	喫煙室はありますか？
A	サービスアパートメントは全室禁煙です。お部屋での電子タバコを含む喫煙および吸い殻の投棄はご遠慮いただいております。喫煙は館内の喫煙所をご利用ください。喫煙所の場所についてはお問い合わせください。 ホテル（本館）には喫煙可能なお部屋のご用意もございます。
Q	インターネットで満室の場合は泊まれないのでしょうか？
A	キャンセル等によりご用意できる場合もございますので、お電話にてお問い合わせください。
Q	チェックイン、チェックアウト時間は何時ですか？
A	チェックインは14時、チェックアウトは12時でございます。 アーリーチェックイン、レイトチェックアウトについてはお問い合わせください。
Q	子供がまだ小さいのですが、宿泊料金はどのようになりますか？対象年齢や人数は？
A	未就学のお子様は無料で添い寝にてご利用いただけます。ご予約時にお申し付けください。 ※添い寝は大人1名様につき、お子様1名様までとさせていただきます。 また、未就学のお子様おひとりベッドをご利用いただく場合はご利用人数に含めさせていただきます。

Q	使用可能なクレジットカードは？
A	AX / VS / MS / UC / DC / DN / JCB / SA / UF / NS / 高島屋 カード等をご利用いただけます。 上記以外のカードをご利用の場合や、個別の店舗の事情によりご利用いただけない場合がございますので、詳しくはお問い合わせください。 お問い合わせ先はこちらをご覧ください。
Q	宿泊予約をキャンセルした場合キャンセル料はかかりますか？
A	ご宿泊をキャンセルされる場合は以下のようにキャンセル料を申し受けます。 ご予約全体のお部屋代金に対し ●16～30日前 10% ●11～15日前 20% ●6～10日前 30% ●2～5日前 50% ●前日 80% ●当日 100% ※ご予約のプランによりキャンセル規定が異なる場合がございます。詳しくはご予約の宿泊プランをご確認いただくか、サービスアパートメント予約担当直通 03-3539-8519 へお問い合わせください。

ご利用いただけるサービスについて

Q	清掃日はいつですか？
A	お部屋の清掃は週3回、フロアごとに決められた固定の曜日の10：00～16：00の間に清掃スタッフが順次お伺いいたします。 ご希望のお時間がございましたら前日までにサービスアテンダントへお知らせください。 清掃日以外の清掃、タオル・パジャマ、リネン類の交換は有料にて承ります。 ※スイートをご予約の場合は特典としてタオル・パジャマ、リネン類の追加交換を無料で承ります。
Q	清掃日以外に出たごみはどこに捨てられますか？
A	ごみの回収はいつでも無料でお伺いいたします。ご希望の際はサービスアテンダントへお申し付けください。
Q	パジャマはありますか？
A	客室にパジャマをご用意しており、清掃日に交換いたします。 また、浴衣はご希望に応じ貸出しておりますので、ご希望の方はご予約時にお申し付けください。
Q	アメニティは無料ですか？
A	ご到着日のアメニティを無料でご提供いたします。追加分に関しましては有料にて承ります。 ご用意しておりますアメニティグッズは以下の通りです。 (シャンプー/コンディショナー/ボディソープ/ボディローション/石鹸/ハミガキセット/髭剃りセット/綿棒/くし/シャワーキャップ/スリッパ/ミネラルウォーター) ※スイートをご予約の場合は特典として追加補充分を無料でご用意いたします。
Q	子供用のアメニティやベビーベッドの貸出しはありますか？
A	お子様用アメニティ(歯ブラシ、スリッパ、ミニハンカチ、ボディウォッシュ、ボディスポンジの5点セット)をご用意いたします(追加有料)。紙おむつは有料販売をしております。 ベビーベッド(1歳未満のお子様用)は無料でご利用いただけます。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。
Q	スイート特典とは何ですか。
A	アメニティの補充、タオル・パジャマ、リネン類の交換を無料で承ります。駐車場は2台まで無料でご利用いただけます。
Q	レジデンシャル特典とは何ですか。
A	サブスクリプションサービス(ランドリー)のプレミアムプラン*をご利用いただけます。*水洗い可能な衣類のランドリーサービスを1日1回、ご利用いただけるプランです。 アメニティの補充、タオル・パジャマ、リネン類の交換を無料で承ります。駐車場は2台まで無料でご利用いただけます。
Q	客室に備え付けの備品はどのようなものがありますか？
A	サービスアパートメントページ「部屋・設備」 より、該当客室タイプのページにお進みいただきご確認ください。

Q	客室での貸出備品にはどのようなものがありますか？
A	長期のご滞在に合わせ、食器類（皿、ナイフ、フォーク、スプーン、グラス）をご用意しております。ご希望の際はサービスアテンダントへお申し付けください。
Q	記念日で宿泊しますが、お花やケーキなどは用意してもらえますか？
A	有料にてご用意できます。ご予約時にご希望をお申し付けください。 詳しくは、こちらをご覧ください。
Q	客室に飲料水、お湯の用意はありますか？
A	紙パック入りのミネラルウォーターをご到着時に無料でご用意しております。追加分は有料にて承ります。 お湯は客室内のポットをご利用ください。
Q	朝食の時間と場所を教えてください。
A	有料にて、館内のレストランまたはルームサービスで朝食をお召し上がりいただけます。 詳しくは「朝食のご案内」ページをご覧ください。
Q	ルームサービスのメニューは？
A	帝国ホテル伝統の味、また和食や中華などもご用意しております。 時間帯によりメニューが異なります。 詳しくは、「ルームサービスメニュー」ページをご覧ください。
Q	サブスクリプションサービス（定期定額オプション）とは何ですか？
A	お申込みいただいた期間内に定額でサービスをご利用いただけるオプションサービスです。 ランドリーサービスとルームサービスのサブスクリプションをご用意しております。 ランドリーサービスサブスクリプションの詳細はこちらをご覧ください。 ルームサービスサブスクリプションの詳細はこちらをご覧ください。
Q	ランドリーサービスはありますか？
A	館内のランドリー施設にて、水洗い、ドライ、プレスなどを承っております。 サービスアパートメントご滞在のお客さまは通常料金の50%優待料金でご利用いただけます。 また、サブスクリプションサービス(定期定額制オプション) もご用意しております。
Q	特典のコーヒーが飲めるのはどこですか？
A	無料特典のコーヒー・紅茶は本館1階「ランデブーラウンジ」でお召し上がりいただけます。優待料金（300円/杯 ※消費税込）のテイクアウトドリンク（コーヒー・紅茶）は本館1階「パークサイドダイナー」にてご用意しております。ご利用の際はカードキーをご提示ください、また、ハイフロア・ペントハウスフロア・レジデンシャルフロアにご滞在のお客さまはコミュニティルーム内にございますコーヒーマシンでコーヒーをお飲みいただけます。
Q	ラウンジで飲めるのはコーヒーだけですか？
A	サービスアパートメントご滞在のお客さまは本館1階「ランデブーラウンジ」にて、コーヒー・紅茶を無料でお飲みいただけます。 ※ご登録のお客さまのみ無料、ご同伴者様は有料となります。
Q	インターネットは使用できますか？
A	ご宿泊のお客さまは、無料で高速インターネット回線または無線LAN（Wi-Fi）をご利用いただけます。 Wi-Fiは、チェックイン時にパスワードをご案内いたします。 詳しくはこちらをご覧ください。
Q	新聞は無料ですか？
A	新聞は有料でご用意しております。ご希望がございましたらチェックイン時にお申し付けください。 インベリアルクラブ・インベリアルクラブグレース・インベリアルクラブインターナショナルの会員様は2紙まで無料にてご用意いたします。

Q	パソコンを借りることはできますか？
A	<p>本館5階エグゼクティブサービスフロアにて、ノートパソコンのお貸出ししております。</p> <p>ご宿泊のお客様は1泊 5,500円（税込）にてご利用いただけます。数に限りがございますので、ご利用の際は事前にお問い合わせください。</p> <p>また、ご宿泊のお客様はエグゼクティブサービスフロアのワークステーションを無料でご利用いただけます。</p> <p>詳しくは「エグゼクティブサービスフロア」ページをご覧ください。</p>
Q	客室でマッサージをお願いできますか？
A	詳しくはこちらをご覧ください。
Q	事前に荷物を送りたいのですが。
A	<p>お荷物は、以下の住所宛にご予約のお客様のお名前とご到着日をお書き添えの上お送りください。</p> <p>〒100-8558 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテル 東京 フロント気付 電話番号(代表) 03-3504-1111</p>
Q	滞在中に荷物を受け取りたいのですが。
A	<p>お荷物は、以下の住所宛にご予約のお客様のお名前とお部屋番号をお書き添えの上お送りください。</p> <p>〒100-8558 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテル 東京 フロント気付 電話番号(代表) 03-3504-1111</p>
Q	宿泊時の駐車料金は？
A	<p>ご予約いただきましたフロア、泊数により異なります。</p> <p>レギュラーフロア：5泊以上の長期ご滞在のお客様 優待料金 5泊 5,000円／30泊 30,000円／追加1泊 1,000円（消費税込） 5泊未満の短期滞在のお客様 1泊 2,000円（消費税込）</p> <p>ハイフロア、ペントハウスフロア：1室につき1台無料。スイートご滞在のお客様はフロアに関わらず1室につき2台まで無料。</p> <p>レジデンシャルフロア：1室につき2台まで無料。</p> <p>いずれも車両登録制、ご滞在期間のみ適用とさせていただきます。ご利用開始の2日前14時までにご登録ください。ご希望の際は予約担当へお申し付けください。</p>
Q	住民票を移したり、会社の登記先にすることはできますか？
A	大変申し訳ございませんが、住民票上のご住所としてご使用いただくことや、法人の住所として登記することはできません。
Q	貴重品の保管について教えてください。
A	客室内にセーフティボックスをご用意しております。