

カテゴリー	Q(お客さまからの質問)	A(宿からの答え)
ご予約について	何ヶ月前から予約が可能ですか？	6ヶ月前の1日9:00より承っております。(※例)12月31日の場合、6月1日より
ご予約について	キャンセル料は掛かりますか？	当社のキャンセル料規定は、下記の通りとなっております。 当日:宿泊料金の70% 1~2日前:宿泊料金の60% 3日前:宿泊料金の50%
ご予約について	希望日が満室の場合、キャンセル待ちは可能ですか？	キャンセル待ちの対応は可能です。お電話にてお問合せください。
ご予約について	客室は指定できますか？	客室数が少ない為、インターネット経由のご予約の場合、止むを得ずご希望に添えない場合がございます。ご希望客室がございます際には、お電話にてお問い合わせくださいませ。
ご予約について	幼児の宿泊料金を教えてください。	幼児(未就学児)の宿泊料は添い寝の場合無料です。追加寝具(布団・シーツ・タオル類)をご希望の場合、別途1,000円にてお手配致します。また、お子様(幼児)用の食事手配につきましては、夕食2,100円、朝食950円にてご用意しております。詳しくは、お問い合わせください。
チェックイン・チェックアウトについて	チェックイン、チェックアウトの時間を教えてください。	チェックインは午後15時から、チェックアウトは午前11時となっております。
チェックイン・チェックアウトについて	由布院駅と由布院別邸 樹間の送迎はありますか？	送迎は行っておりませんが、駅からタクシーで3分程です。
チェックイン・チェックアウトについて	チェックイン前、チェックアウト後に荷物を預かってもらえますか？	フロントにてお預かり致します。(貴重品はお持ちください)
チェックイン・チェックアウトについて	チェックインは何時までに行えば良いですか？	ご夕食の時間の関係もございますので、ご到着が17:00を過ぎる場合はご一報ください。(0977-85-4711)
チェックイン・チェックアウトについて	アーリーチェックイン・レイトチェックアウトはできますか？	アーリーチェックインは対応致しておりませんが、レイトチェックアウトは13時まで下記の料金にて承ります。※1時間当たり2,000円
チェックイン・チェックアウトについて	門限はありますか？	各お部屋の門限はございません。フロント棟は7:00に開館し21:30に閉館します。ルームサービスやその他ご要望は21:30迄にお願い致します。
チェックイン・チェックアウトについて	支払はカードなどが使えますか？	現金もしくはVISA, JCB, DC, American Express, Diner's, NICOS, 楽天カードなどご利用可能です。(ギフト券は不可)
客室について	客室のトイレは温水洗浄機能付ですか？	客室やレストランを含め、全て「温水洗浄機能付シャワー」のトイレを完備致しております。
客室について	ルームウェアはどんなものですか？	浴衣です。大人サイズ(大・中・小)のみ取り揃えております。お子さま用浴衣もサイズに限りがございますが、ご用意致しております。
客室について	客室はバリアフリー対応ですか？	大変申し訳ございません、完全なバリアフリー対応ではございませんが、比較的段差が少なく出入りができるようになったお部屋もございます。詳しくは、お問い合わせください。
客室について	禁煙室はありますか？	大変申し訳ございませんが、完全な禁煙室はございません。各客室テラスに灰皿を設置しており、分煙化のお願いと清掃時の消臭対応は致しておりますが、予めご了承ください。なお、フロント棟につきましては喫煙コーナーを設けております。
客室について	貴重品の保管について教えてください	客室内金庫(無料)をご利用ください。
客室について	客室内でインターネットができますか？	有線LAN回線・無線(wifi)両方に対応しております。(PCの貸出はございません)
客室について(お風呂)	妊娠中でも入れる温泉ですか？	当館の泉質は、単純泉です。ご入浴は、かかりつけのお医者さまに受診・ご相談の上ご入浴ください。 ※妊娠初期・末期の方の温泉入浴は、のぼせやすく、具合が悪くなったり滑って転ぶと危険な場合がありますので、くれぐれもお足元にはお気をつけください。
お食事について	食事の場所はどちらですか？	フロント棟に併設しております「DINING十和蔵」にて、お座敷もしくはテーブル席をご用意しております。足腰などが悪く、テーブル席をご希望のお客さまは事前にお知らせください。
お食事について	食事だけの利用は可能ですか？	可能です。当ダイニングは利用前日までの完全予約制となっております。ご宿泊される方と一緒に召し上がる事ももちろん可能です。

カテゴリー	Q(お客さまからの質問)	A(宿からの答え)
お食事について	夕食・朝食の時間を教えてください	夕食は①18:00～②19:00～、朝食は①8:00～②8:30～③9:00で、ご希望をお伺いさせていただきます。
お食事について	どんなお酒の種類が揃っていますか？	→「豊の国」大分の銘酒(全4蔵)、季節のおススメの日本酒(全3蔵)、焼酎(麦・芋・黒糖)、ビール(キリン、アサヒ、エビス、ゆふいん地ビール)、大分県産・仏産・米産ワインなどご用意しております。さまざまな製法で仕込まれた梅酒(全4種)もございます。 ※ご夕食時の飲料お持込みも可能(有料)です。お問い合わせください。
お食事について	アレルギーがある場合、食事内容を変更出来ますか？	最大限ご要望にお応えできるように努めさせていただきますので、ご予約時に、具体的な食材をお申しつけください。
お食事について	料理の追加注文をする事はできますか？	事前予約を頂ければご対応可能です。(仕入の都合上3日前まで) 大分県の特産品である関アジや関サバを始め、豊後牛ステーキなどのご用意がございます。仕入状況にもよりますので、料金等含めまして、お気軽にお問い合わせください。
お食事について	連泊の場合、料理内容はどうなりますか？	連泊で滞在されるお客さまには、日ごとにお料理の内容を変えさせていただきます。
館内設備について	飲み物・タバコの自動販売機はありますか？	自動販売機の設置はございません。ジュース類・ビール等は各お部屋の冷蔵庫(有料)をご利用ください。タバコに関しては徒歩15分程度のコンビニエンスストアをご案内しております。
館内設備について	ランチ・カフェ・バー営業はありますか？	あいにく現在のところ営業は致しておりませんが、ロビーにはご自由にお寛ぎ頂けるラウンジスペースがございます。
館内設備について	タクシーの待機はありますか？	タクシーの待機はございませんが、お電話での呼び出しは可能です。
館内設備について	製氷機はありますか？	製氷機はございません。ルームサービスにて承っております。
館内設備について	車いすの貸し出しはありますか？	無料にて貸し出しております。 数に限りがございますので予めご予約ください。
その他	荷物を送りたいのですが預かって頂けますか？	事前にご連絡を頂いた上で、危険物や食品、貴重品を除いたものをご郵送くださいませ。荷物には、ご宿泊日・お客さまのお名前をご記入して下記住所までお送りください。 〒879-5102 大分県由布市湯布院町川上2652-2 由布院別邸 樹 TEL0977-85-4711
その他	日帰り入浴はできますか？	申し訳ございませんが、日帰り入浴は行っておりません。