

コラボレーション企画商品に関するお問合せ

《宿泊関連》

Q. 宿泊するお部屋によってオリジナルノベルティは異なりますか？

A. 本コラボレーション企画ではすべて共通の内容をご用意しております。

Q. オリジナルノベルティのみ購入は出来ませんか？

A. 本コラボレーション企画をご用意しております、
ノベルティは宿泊者限定のため、一般での販売は行なっておりません。
また、万が一不備があった場合には、ご宿泊中のみ交換を承っております。

Q. 宿泊予約は入れていたが急遽キャンセルした場合、キャンセル料を払えば
オリジナルノベルティのみをもらうことは可能ですか？

A. お泊りいただいたご宿泊者さまの特典として用意しているものであるため、
オリジナルノベルティのみのお渡しは出来かねます。

Q. 宿泊プランの予約、支払い方法について

A. イマーシブルーム装飾（部屋）はチケットぴあでの先行販売終了後、ホテルでの電話予約受付へ切り替わります。受付開始日時などの詳細は、公式 Web サイトをご確認ください。
ノベルティ付きプランは Web 予約限定となり、当日現地払いとなります。

Q. 宿泊プラン ご予約内容の変更について

A. チケットぴあでの予約完了後は、お客さま都合によるキャンセル・変更・払い戻しはできません。内容をよくご確認のうえ、お申し込みください。
ノベルティ付きプランにつきましては、現在のご予約をキャンセルのうえ、改めて Web サイトよりご予約をお取り直してください。

Q. 子供の宿泊は可能でしょうか？

A. コンセプトルームのご宿泊は可能ですが、お子さま料金の設定はないため、
大人料金でのご利用となります。

※添い寝のお子さま（6才未満）の宿泊料金はいただいておりません。

添い寝のお子さま分のオリジナルノベルティはついておりません。

《レストラン関連》

Q. オリジナルノベルティのみ購入は出来ませんか？

A. レストラン商品をご注文いただいた方限定でお渡ししているノベルティのため、一般での販売は行なっておりません。

Q. 予約は入れていたが急遽キャンセルした場合、キャンセル料を払えばオリジナルノベルティのみをもらうことは可能ですか？

A. 注文特典として用意しているものであるため、オリジナルノベルティのみのお渡しは出来かねます。

Q. 予約なしで来た場合、当日空いていれば、入店はできますか？

A. ご予約なしでも入店可能となります。

ただし、ご来店時の店内のご利用状況によってはご入店をお待ちいただくか、お断りさせていただく場合もございます。あらかじめご了承ください。

Q. 予約時間を過ぎてしまった場合でも利用は可能ですか？

A. ご予約時間を過ぎる場合は、お電話にてご連絡をお願いいたします。

レストラン予約係 03-3205-1124 (10:00A.M.~5:00P.M.)

《その他》

Q. 客室内での撮影は可能？また SNS への投稿も可能ですか？

A. お部屋および館内での所定フォトスポットでの撮影、それに伴う SNS への投稿も特に規制は設けておりませんが、撮影した写真／映像／音声等の営利目的利用や商用利用（営利等の目的の有無に関わらず展示物等、設備の全体的な複製などの行為を含む）はご遠慮ください。当ホテル及び取引先関係者の判断により、そのような利用と見なされる場合には取り下げを要請することがあります。

Inquiries Regarding Collaboration Project Items

«Accommodation»

Q. Do the exclusive gifts vary depending on the room you stay in?

A. No. All guests will receive the same items as part of this collaboration.

Q. Can I purchase only the exclusive gifts?

A. No. The exclusive gifts offered in this collaboration are available only to staying guests and are not sold separately.

In the unlikely event that there is any defect, exchanges will be accepted only during your stay.

Q. If I made a reservation but had to cancel at the last minute, can I receive only the exclusive gifts by paying the cancellation fee?

A. No. These gifts are provided as a special benefit exclusively for guests who actually stay with us, so we are unable to provide the exclusive gifts separately.

Q. About reservations and payment methods for accommodation plans

A. After the advance sales on Ticket Pia for the immersive room décor package have ended, reservations will be accepted by phone through the hotel.

Please check the official website for details such as the reservation start date and time.

Plans that include exclusive gifts are available only through online booking, and payment must be made on-site on the day of your visit.

Q. Can I change my accommodation reservation?

A. Once a reservation has been completed through Ticket Pia, cancellations, changes, or refunds cannot be made for personal reasons. Please review the details carefully before applying.

For plans that include exclusive gifts, please cancel your current reservation and make a new reservation through the website.

Q. Can children stay in the room?

A. Yes, children may stay in the concept room. However, there is no child rate available, so the adult rate will apply.

Children under 6 years old who share an existing bed may stay free of charge.

Please note that exclusive gifts are not provided for children sharing a bed.

«Restaurant»

Q. Can I purchase only the exclusive gifts?

A. No. These gifts are available only to customers who order from the restaurant menu and are not sold separately.

Q. If I made a reservation but had to cancel at the last minute, can I receive only the exclusive gifts by paying the cancellation fee?

A. No. These gifts are provided as a special bonus with your order, so we are unable to provide the exclusive gifts separately.

Q. If I come without a reservation, can I still be seated if there is availability?

A. Yes, guests without a reservation may still dine with us.

However, depending on how busy the restaurant is at the time of your visit, you may be asked to wait or we may be unable to accommodate you. Thank you for your understanding.

Q. Can I still use my reservation if I arrive after the reserved time?

A. If you expect to arrive after your reservation time, please contact us by phone.

Restaurant Reservations: 03-3205-1124 (10:00 A.M. – 5:00 P.M.)

«Other»

Q. Is photography allowed in guest rooms, and can photos be posted on social media?

A. Photography is permitted in guest rooms and designated photo spots within the hotel, and posting on social media is also allowed.

However, please refrain from any commercial or profit-oriented use of photos, videos, or audio recordings taken (including, regardless of intent, acts such as reproducing exhibits or facilities in whole).

If such use is deemed inappropriate at the discretion of the hotel or its business partners, we may request the removal of the content.