

泉ピークベース よくあるご質問

1. 予約について

Q1-1 予約内容の変更はWebから可能ですか？

予約について

A1-1 ご予約の前日15時まで変更可能です。以降は直接022-347-3356までご連絡ください。予約内容を変更される場合は、なっぷの「マイページ」にログインし、「予約情報一覧」から変更手続きを行ってください。

▼予約情報一覧

https://www.nap-camp.com/usr/usr/usr_reserve.php

■予約内容の変更

【1】変更可能なもの

- ・チェックイン予定時刻
- ・泊数(元の予約数から減らす場合のみ)
- ・棟数・サイト数(元の予約数から減らす場合のみ)
- ・宿泊人数(2泊以上で連泊予約の場合は初日から最終日まで同一の場合のみ)
- ・追加オプション品の増減(在庫があるものは在庫状況による)

【2】変更不可なもの

- ・宿泊施設タイプ
- ・チェックイン日(ご予約いただいた初日)
- ・泊数を増やす場合(元の予約数から増やす場合)
- ・棟数・サイト数を増やす場合(元の予約数から増やす場合)

Q1-2 同時に複数のサイトの予約は可能ですか？

予約について

A1-2 グループ利用などで複数予約を行う場合、1回の予約操作で、まとめて複数サイトを予約できます。

■複数予約手順

- ① 希望プランを選択し、予約へと進む。
- ② 1.ご予約内容確認画面(ご利用人数選択の表示画面)のページ下部にある「+サイト・施設を追加する」を選択。
- ③ 確認画面で「はい、他のプランも追加します」を選択。
- ④ 追加の希望プランを選択し、予約へと進む。
- ⑤ 1.ご予約内容確認画面にて予約が複数あることを確認し、そのまま「予約へと進む」をクリックし、その後の予約内容入力画面へとお進みください。

Q1-3 予約完了のメールが届いていません。

予約について

A1-3 ご予約が完了していない可能性がございますので、当施設までお問い合わせください。

Q1-4 予約をキャンセルしたいです。

予約について

A1-4 ご予約の3日前15時までWebでキャンセル可能です。以降は022-347-3356まで直接ご連絡ください。予約された内容をキャンセルされる場合は、なっぶの「マイページ」にログインし、「予約情報一覧」から変更手続きを行ってください。

▼予約情報一覧

https://www.nap-camp.com/usr/usr_usr_reserve.php

Webからのキャンセル手続きが可能で、キャンセル可能日を超過していない場合は、なっぶの「マイページ」にログインし、ページ下部の「キャンセル確定」でキャンセルが確定されます。
※複数サイト、複数棟予約している場合はそれぞれでキャンセルが必要です。

2.料金・お支払いについて

Q2-1 支払方法には何がありますか？

料金・お支払いについて

A2-1 各種決済方法は以下の通りです。

- ・現金
- ・クレジットカード(VISA/Mastercard/DC/NICOS)
- ・交通系IC(Suica)他 (なお、Pitapaは利用できません)
- ・電子マネー(ID/楽天Edy/nanaco/WAON)
- ・銀聯

Q2-2 キャンセル料はかかりますか

料金・お支払いについて

A2-2 キャンセル時に下記の表に基づいて、キャンセル料を頂戴しております。

施設名	不泊・当日・前日	7日～2日前まで
キャンプサイト	100%	50%
コテージ棟	100%	50%
料理	100%	なし

なお、手ぶらCAMPセットは、キャンプサイト料金またはコテージ棟料金扱いになります。

Q2-3 中学生以上の子どもは、どの料金区分になりますか？

料金・お支払いについて

A2-3 当施設では小学生以上を大人としてご利用料金をいただいております。なお、幼児／未就学児童は無料です。ただし、食事、アクティビティ、タオルレンタル等の利用料金をいただいております。

3. サービスについて

Q3-1 BBQの食材を用意してもらうことはできますか？

サービスについて

A3-1 ご予約時にオプションのメニューよりお申し込みいただけます。食物アレルギーの方は、事前にご連絡ください。

Q3-2 ゴミの処分について教えてください。

サービスについて

A3-2 受け付けの際、ゴミ袋2種お渡ししております。分別して、お帰りの際にゴミステーションまでお持ちください。

4. サイトについて

Q4-1 電源はありますか？

サイトについて

A4-1 フォレスト・エリア(区画サイト)の一部にご用意しております。ポータブル電源のレンタルについては個別にご相談ください。

Q4-2 テントは何張りできますか？

サイトについて

A4-2 フォレスト・エリア(区画サイト)は、区画内に安全に収まる範囲であれば、何張りしていただいても構いません。ノース・エリア、ビュー・エリア、サウス・エリアなどフリーサイトでは、原則1グループ4名用テント1張りまでとさせていただきます。

Q4-3 フォレスト・エリア(区画)の広さを教えてください。

サイトについて

A4-3 フォレスト・エリア(区画サイト)は、1区画10m×10mです。区画と別に、区画進入路に駐車するスペースがあります。駐車スペースとしてご利用ください。

Q4-4 ペット同伴で入場できますか？

サイトについて

A4-4 ペット同伴での入場可能です。なお、ペット同伴対象エリアは限定させていただいております。他のお客様に迷惑がかからないよう、必ずリードに繋いでご来場お願いいたします。

Q4-5 サイト内は直火が可能でしょうか？

サイトについて

A4-5 当施設では山火事の危険性があるため、直火を禁止しております。必ずコンロ・焚火台をご使用ください。

Q4-6 車両はサイトに乗り入れできますか？

サイトについて

A4-6 フォレストエリア(区画サイト)は1台まで乗入れ可能です。2台目以降または、フリーサイトご利用のお客さまは、駐車場をご利用ください。

5.チェックイン・チェックアウトについて

Q5-1 予約なしでも利用できますか？

チェックイン・チェックアウトについて

A5-1 予約なしでもご利用可能ですが、混雑状況により、せっかくご来場いただいたにもかかわらず、空気がなくてご案内できない可能性もございます。当日のご利用に関しましては、事前にお問い合わせください。

Q5-2 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・チェックアウトについて

A5-2 チェックインは午後3時、チェックアウトは午前10時です。日帰りプランは午前11時から午後5時までとなります。

6.温浴施設について

Q6-1 温浴施設は天然温泉ですか？

温浴施設について

A6-1 温浴施設は、天然温泉です。皮膚の弱い方は、温泉の成分を確認していただきますことを、お願いさせていただきます。

Q6-2 タオルやバスタオルはありますか？

温浴施設について

A6-1 タオル、バスタオルにつきましては、レンタルしております。レンタル料がかかりますので、予めご了承下さい。

7.その他について

Q7-1 近くにスーパーなど、買い物できる場所はありますか？

その他について

A7-1 近くにスーパーはありません。お車で9分(約7.5km)の場所にコンビニがございます。基本的に事前の購入をおすすめしておりますが、施設内に自動販売機や売店もございますのでご利用ください。