

A actionnariat

Désirez-vous devenir actionnaire des hôtels SUNSTAR? Les collaborateurs de la Holding SUNSTAR à Liestal vous donneront volontiers de plus amples informations au 061 / 925 70 70.

adaptateur

Dans nos chambres, vous trouverez des prises **220 V**. Vous pouvez demander un adaptateur à la réception. Nous retiendrons CHF 15.00 de dépôt sur votre facture d'hôtel.

alarme en cas d'incendie

Notre hôtel est équipé d'un système de détecteur de feu et d'un système d'alarme moderne. Les règles de comportement en cas d'incendie et le plan des sorties de secours sont affichés derrière la porte. Veuillez lire l'affichage et de suivre en cas d'urgence.

articles hygiéniques

Si vous avez oublié quelque chose à la maison, des articles hygiéniques payants sont disponibles à la réception.

B bagages

Pour garantir un service de bagages pour tous nos clients, nous vous prions d'informer la réception **au plus tard 30 minutes avant le départ de votre train**.

Si vous souhaitez profiter du service de bagages avec le train et l'avion (Fly & Rail), veuillez contacter la réception un jour à l'avance.

Vous pouvez aussi déposer vos bagages à la réception.

bar / hall de l'hôtel

Un bar à cheminée au décor rustique et confortable est à votre disposition au rez-de-chaussée. Vous pouvez passer des soirées agréables avec des musiciens différents plusieurs fois dans la semaine.

bébés

Nous mettons gratuitement un babyphone à votre disposition. Vous pouvez également utiliser la fonction « babyphone » sur le téléphone dans votre chambre. Cette fonction vous permet de surveiller la chambre. Veuillez composer le 375 et suivre les indications.

bibliothèque

À côté du bar il y a une petite bibliothèque. Vous pouvez prêter ou échanger des livres.

bouilloire

Une bouilloire se trouve à votre disposition dans votre chambre (sans frais). Nous remplissons du café et thé chaque jour.

C cave à skis

Vous pouvez déposer les skis, les bâtons et les chaussures de ski dans la cave à skis. Elle se trouve au sous-sol, près de la piscine couverte et elle est aussi accessible de l'extérieur. Vous pouvez demander la clé pour la cave à skis à la réception. Une perte de la clé sera facturée. Nous n'assumons aucune responsabilité.

changer de l'argent

Notre équipe à la réception fait l'échange des monnaies suivantes : £, Yen, Euros et \$ en Francs. (maximum CHF 500.00 par personne et jour)

chaussons

Des chaussons sont gratuitement à disposition à la réception.

chiens

Vos petits compagnons sont les bienvenus. Nous chargeons 15.00 CHF par jour (sans nourriture). Cependant, pour des raisons d'hygiène, ils ne sont pas admis dans les restaurants et dans le centre de bien-être. Si votre animal domestique est tout seul dans la chambre, nous vous prions de mettre « l'affichage pour les chiens » sur la porte de votre chambre. Il est à disposition à la réception.

coffre-fort

Nous vous prions de déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre chambre ou le coffre-fort de l'hôtel. Veuillez suivre les instructions du mode d'emploi ou demander la clé du coffre-fort à la réception (une caution sera facturée). Le contenu de nos coffres forts dans les chambres est assuré jusqu'à CHF 5000.00.

courrier

Vous pouvez acheter des cartes postales ou des timbres à la réception. Vous pouvez donner vos lettres et cartes postales à notre équipe de la réception pour l'envoi.

D déjeuner

Si vous désirez un pique-nique, veuillez le commander la veille jusqu'à 18h00 auprès du chef de service ou à la réception. Prix : CHF 15.00 par pique-nique.

départ

- Afin d'éviter des attentes le matin, nous vous prions de régler votre facture la veille au soir.
- Nous vous prions de libérer la chambre **jusqu'à 11h00**. Si vous souhaitez partir avant 7h00, veuillez payer votre facture la veille au soir. Si vous désirez garder la chambre plus longtemps, veuillez contacter la réception la veille de votre départ. Nous mettrons tout en marche - si possible - pour réaliser votre souhait.
- Pour **transporter vos bagages à la station**, veuillez nous informer **au plus tard 30 minutes avant le départ du train**.
- Pour **commander le petit déjeuner ou le lunchbox à emporter** (CHF 15.00), faites nous le savoir **jusqu'à 18h00** la veille.
- Veuillez ne pas oublier de rendre votre clé à la réception lors de votre départ.

durabilité

Pour le groupe d'hôtel « Sunstar », la durabilité est très importante. C'est pourquoi nous évitons dans notre cuisine toutes les produits qui ne sont pas durables. Nous utilisons (où c'est possible) des produits locaux et du « commerce équitable ». Vous pouvez aussi nous soutenir de prendre soin en utilisant des ressources comme de l'eau et d'électricité. Vous pouvez également passer un séjour qui est climatiquement neutre avec une cotisation de CHF 3.00 par personne/nuit. Nous doublons cette cotisation ! (Pour plus d'informations, veuillez lire le flyer dans votre chambre).

dvd

Vous pouvez emprunter gratuitement des films pour enfants ou un lecteur DVD à de la réception. Une caution de CHF 100.00, remboursable après retour du matériel, sera facturée pour la mise à disposition d'un lecteur DVD ou d'un câble télévision.

E enfants

Nos petits hôtes sont très importants pour nous. Afin d'éviter beaucoup de bagages, l'hôtel Sunstar vous met gratuitement les objets suivants à disposition :

- babyphone
- baignoire bébé
- coussin d'allaitement
- table à langer dans la chambre

Si vous désirez réchauffer de la nourriture pour votre enfant ou si vous cherchez un baby-sitter, l'équipe de réception vous aidera avec plaisir.

En plus, les petits hôtes peuvent consommer des plats à la carte d'enfants avant le dîner. Dans ce cas, nous vous prions d'informer la réception le matin.

Notre salle de jeux est située à côté du bar et est équipée de divers jouets et d'un baby-foot, des jeux de société sont à disposition à la réception. En été, une table de ping-pong attend les petits hôtes dans le jardin (les raquettes et les balles peuvent être loués gratuitement à la réception).

En outre, vous trouverez un grand trampoline dans le jardin. Le trampoline et la salle des jeux sont sans surveillance. L'hôtel n'assure pas l'encadrement des enfants qui doivent rester sous la responsabilité d'un adulte.

F factures du restaurant et du bar (guest-check)

Vous pouvez ajouter toutes les consommations de l'hôtel sur votre facture d'hôtel. Veuillez compléter la facture (le guest-check) avec le numéro de votre chambre.

F fax

La réception vous envoie les fax (cela sera chargé).

fumer

Nos chambres et toutes les espaces publics sont non-fumeur. Si vous souhaitez fumer sur le balcon, nous mettrons un cendrier à votre disposition (sur demande). Si vous fumez dans la chambre ou il y a un odeur de fumée dans la chambre, nous vous facturons 50.00 CHF par jour. Nous vous remercions pour votre compréhension.

G gouvernante

Notre gouvernante vous réalisera les petits et les grands souhaits et essaiera de résoudre d'éventuels problèmes. Elle s'occupe des nettoyages, vous repasse le linge, vous coud des boutons sur les vêtements, vous apporte des coussins supplémentaires, des vases ou autres. (Veuillez composer le 200).

H hammam

Notre hammam est ouvert sur demande en été. Les horaires d'ouverture en hiver sont disponibles sur la page « Les essentielles... ». Sur demande, nous mettrons l'hammam en marche à l'heure demandée. Veuillez prévenir la réception **30 minutes avant** l'heure d'utilisation (veuillez composer le numéro 200). Pour des enfants qui n'ont pas encore 16 ans, l'utilisation du hamam est seulement permise sur surveillance d'un adulte.

hôtels Sunstar

Les hôtels suivants font partie du groupe Sunstar. Les hôtels sont situés à :

Arosa, Brissago, Davos, Grindelwald, Klosters, Lenzerheide, Piemont, Saas-Fee et Zermatt.

C'est avec plaisir que nous effectuerons la réservation pour vous dans un hôtel du groupe. Vous pouvez trouver plus d'informations dans la brochure de l'hôtel.

I internet

Vous avez de la connexion wifi dans tout l'hôtel. Connectez-vous avec votre numéro de chambre et votre nom de famille, avec votre numéro de natel ou demandez un code à la réception.

J jeux

Une salle de jeux avec un baby-foot et d'autres jeux se trouve à côté du bar. Pour les échecs, les jeux de société et les jeux de cartes, veuillez vous adresser à la réception.

L livres

À côté du bar de cheminée, il y a une petite bibliothèque. Vous pouvez prêter ou échanger des livres.

M massages

Faites-vous du bien avec un massage dans notre maison après une journée bien remplie. La réception vous fixe volontiers un rendez-vous.

matelas

Nos matelas de qualité sont de la marque HAPPY, avec un degré de dureté moyen. Si vous trouvez qu'ils sont trop durs, n'hésitez pas à contacter la réception pour demander un surmatelas plus mou (Veuillez composer le 200). Nous nettoyons les matelas avec le système de nettoyage « KIRBY ».

modes de paiement

Nous acceptons les modes de paiement suivants: argent liquide, American Express, Mastercard, Visa, Visa Debit Card, JCB, EC-Direkt, TWINT, Maestro, Postcard, Jelmoli Shopping Bonus Card, myOne Card, Euro, Pounds, Dollar, REKA et WIR. Nous n'acceptons pas de chèques.

O objets perdus / trouvés

Nous gardons les objets perdus / trouvés à la réception.

O oreillers

Nous faisons de notre mieux pour vous assurer un sommeil confortable. Si vous désirez, vous pouvez choisir parmi des oreillers de tailles et compositions différentes, p.ex.

- * oreiller antiallergique
- * oreiller en mousse ergonomique
- * oreiller en épeautre
- * oreiller épeautre pour la nuque
- * oreiller traversin épeautre
- * oreiller millet
- * coussins d'allaitement
- * « rouleau en bois »
- * « bouillotte »

Si vous désirez, nous pouvons réchauffer un coussin en noyau de cerises ou vous apporter des oreillers supplémentaires. Si vous préférez une autre couverture, vous pouvez choisir entre un duvet synthétique ou une couverture en laine avec un drap. Veuillez contacter la gouvernante (tél. 200) entre 8h00 et 18h00 et la communiquer vos souhaits.

P peignoir

Vous trouvez un peignoir dans la chambre. Pour protéger l'environnement nous changeons les peignoirs sur demande. Si vous souhaitez l'échanger, veuillez-vous adresser à notre gouvernante ou la réception.

petit-déjeuner

Les horaires d'ouverture sont disponibles sur la page « Les essentielles... »

Si vous désirez prendre votre petit-déjeuner en chambre, veuillez faire votre commande à la réception (téléphone : 200). Nous nous permettons de facturer CHF 5.00 par service en chambres. Si le matin vous devez partir avant le petit-déjeuner, vous pouvez commander un petit-déjeuner à emporter jusqu'à 18h00 la veille. Veuillez vous renseigner auprès de la réception.

piscine couverte

Veuillez trouver les horaires d'ouverture sur la page « Les essentielles ». La température de l'eau de notre piscine est de 28°C. Vous y trouverez des douches et des vestiaires. **Nous vous prions de prendre une douche avant l'utilisation.**

Pour des enfants de moins de 16 ans, l'utilisation de la piscine est uniquement autorisée sur surveillance des adultes. Nous vous prions de ne pas prendre des verres dans le centre de bien-être.

pourboire

Le service est compris dans nos tarifs. Si vous désirez quand-même récompenser notre travail avec de l'argent, vous pouvez déposer de l'argent à la réception et nous le distribuons à tous nos collaborateurs. Si vous avez remarqué un collaborateur particulièrement positif, vous pouvez lui donner du pourboire directement.

R radio

Divers chaînes sont programmées sur la télévision. Dès la chaîne 1000, vous pouvez choisir entre les chaînes de radio différentes.

réception

Veuillez trouver les horaires de la réception sur la première page de ce dossier. Nos collaborateurs réservons également des tickets pour des excursions ou des billets de moyens de transport. Pendant la nuit, il n'y a pas de personnel à la réception. En cas d'urgence, veuillez composer la 555.

recyclage

Nous vous prions de ne pas mettre des matériaux comme des journaux, des verres, des piles, etc. à la poubelle. Veuillez seulement les laisser en chambre ou les déposer à la réception. Nous nous occupons du traitement des déchets approprié.

restaurant

Veuillez trouver les horaires d'ouverture du restaurant sur la page « Les essentielles... ». Si vous désirez réserver ou annuler la demi-pension, nous vous prions de contacter la réception jusqu'à 10h00 le matin. Pour des demandes spéciales, des allergies ou des régimes, veuillez-vous adresser au chef de service.

repas allégés

Si vous suivez un régime alimentaire, nous pourrions vous proposer des menus adaptés. Veuillez contacter le chef de service pour plus d'informations.

réveil

C'est avec plaisir que la réception prend vos demandes de réveil pendant les horaires d'ouverture de la réception.

S satisfaction de nos clients

L'entière satisfaction de nos clients est très importante pour nous. Nous vous prions de nous soutenir d'améliorer la qualité de nos services et de travailler aux points faibles. Nous vous prions de remplir le questionnaire en ligne que vous recevrez après votre départ par e-mail ou de faire un commentaire en ligne, par exemple Tripadvisor ou HolidayCheck.

sauna

Notre sauna est ouvert sur demande en été. Les horaires d'ouverture en hiver sont disponibles sur la page « Les essentielles... ». Sur demande, nous mettrons le sauna en marche à l'heure demandée. Veuillez prévenir la réception **30 minutes avant** l'heure d'utilisation (veuillez composer le numéro 200).

Nous vous prions de ne pas utiliser le sauna avec des maillots de bain. Veuillez mettre une serviette sous votre derrière et vos pieds afin d'éviter de la transpiration sur le bois.

Pour des enfants qui n'ont pas encore 16 ans, l'utilisation du sauna est seulement permise sur surveillance d'un adulte.

service de buanderie

Veuillez utiliser les sacs spéciaux dans votre chambre, vous y trouverez également la liste des prix. Nous vous prions de déposer le sac sur votre lit ou de le donner à une femme de chambre ou à la réception **jusqu'à 9h00**.

Le service normal: Le linge est rapporté jusqu'à 18h00 le lendemain.

Le service express: Le linge est rapporté le même jour, vers 18h00. Le supplément est de 50%.

Le nettoyage à sec professionnelle ainsi que de l'imprégnation :

Du nettoyage à sec est possible à l'hôtel (sauf samedi et dimanche). Pour plus d'informations veuillez contacter notre gouvernante (téléphone : 200).

service de couture

Vous avez perdu un bouton ou une couture s'est dé faite ? Veuillez laisser les vêtements concernés à la réception. C'est avec plaisir que nous nous en occupons.

service de cirage des chaussures

Près de la cave à skis, une machine à cirer les chaussures gratuite est à votre disposition. Si vous désirez, nous nettoyons également vos chaussures.

service en chambre

Pendant les horaires d'ouverture du restaurant (au début de ce dossier), nous vous apportons votre petit-déjeuner ou souper en chambre. Par commande en chambre (veuillez composer la 200 sur votre téléphone), nous vous facturons CHF 5.00.

T taxi

Lors de votre départ, c'est avec plaisir que nous vous amenons avec vos bagages à la gare. Veuillez vous adresser à la réception au moins 30 minutes avant le départ de votre train. Malheureusement, nous ne pouvons pas faire de transports supplémentaires dans Wengen pour des raisons logistiques.

Nous vous remercions pour votre compréhension. Notre équipe de la réception vous organise avec plaisir un transfert en taxi dans Wengen ou au départ de Lauterbrunnen jusqu'aux aéroports.

téléphone

Vous pouvez recevoir des appels directement dans votre chambre. Vous trouvez le numéro direct sur votre téléphone +41 (0)33 856 0xxx.

Pour téléphoner d'une chambre à l'autre : Veuillez composer le numéro de la chambre.

Pour téléphoner à l'extérieur : Veuillez composer d'abord le « 0 ».

Notre numéro de téléphone : +41 (0)33 856 52 00

Notre adresse e-mail : wengen@sunstar.ch

Notre adresse internet : wengen.sunstar.ch