



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

1. Come posso contattare l'Hotel?

È possibile mettersi in contatto con il Guest Service Office tramite e-mail: info@hotel-bernina.ch, tramite telefono: +41 (0)81 852 12 12, tramite Skype: *Hotel Bernina 1865 Reception*, tramite WhatsApp: +41 76 608 65 15.

2. Come faccio a prenotare una camera?

Potete prenotare chiamandoci per telefono, potete inviarci un'e-mail o tramite sito web <https://www.Hotel-bernina.ch>

3. È più conveniente prenotare una camera direttamente con voi o su Booking, Expedia, Hotelbeds?

Sì, è sempre meglio prenotare con noi per diverse ragioni. Innanzitutto, abbiamo il miglior prezzo disponibile pubblicamente e poi riusciamo ad esaudire quasi tutte le vostre richieste! Inoltre, per i nostri ospiti repeater, applichiamo normalmente uno sconto o un upgrade (soggetto a disponibilità).

4. Quante camere posso prenotare? È possibile effettuare prenotazioni di gruppi online?

Non c'è un limite nel numero di camere prenotabili. Se la prenotazione supera le 6 camere è più conveniente inviarci una richiesta diretta.

5. Posso prenotare senza utilizzare la carta di credito?

La prenotazione senza carta di credito è possibile solo se si effettua un bonifico nel momento della conferma di prenotazione. Per ulteriori informazioni vi preghiamo di contattarci tramite e-mail oppure potete chiamarci.

6. È sicuro utilizzare la carta di credito?

Usare la carta di credito è sicuro. Può scegliere se comunicarci il numero via telefono o via email o via posta. Dopo aver ricevuto il numero della CC, i suoi dati saranno conservati in un luogo sicuro ai sensi del General Data Protection Regulation 2016/679.

7. Quali carte di credito accettate?

Visa, MasterCard, Maestro, American Express e JCM.

8. Posso avere delle preferenze circa piano, vista, doccia, vasca, etc?

Sì, è possibile comunicarci le vostre preferenze. Ogni richiesta è soggetta a disponibilità. Faremo del nostro meglio per esaudire le Sue richieste!

9. La tariffa della camera è per persona o per notte?

La tariffa indicata è per camera a notte, IVA inclusa e tasse di soggiorno escluse. Vi preghiamo di controllare se avete richiesto una camera ad uso singolo o una camera doppia.

10. La tassa di soggiorno è inclusa?

La tassa di soggiorno non è inclusa nel prezzo della camera. Queste possono essere pagate al check out.

11. In cosa consiste la politica di cancellazione?

Se la tariffa scelta è quella Non Rimborsabile, il prezzo sarà più vantaggioso ma l'importo totale sarà addebitato immediatamente. Dopo aver effettuato la prenotazione non ci sarà più la possibilità di modificare o cancellare la prenotazione per alcun motivo.



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

Se si prenota scegliendo una tariffa Rimborsabile, è possibile annullare o modificare la prenotazione fino a 10 giorni prima dell'arrivo, dopo si entrerà in *cancellation policy* e non sarà più possibile modificare o annullare la prenotazione.

12. Perché non è possibile cancellare una prenotazione essendo già in cancellation policy?

L'Hotel lavora vendendo le stanze che ha a disposizione. Il tempo per cancellare una prenotazione rimborsabile è fino a 10 giorni prima dalla data di arrivo. Perché? Questo è il tempo massimo che l'Hotel ha per provare a rivendere la stanza. Solo in caso di malattia grave è possibile offrire un buono valido fino alla fine della stagione; questa è una situazione eccezionale e dovrà essere approvata dalla Direzione. Anche in caso di prenotazioni non rimborsabili per l'anno successivo non sarà possibile richiedere alcun rimborso in caso di cancellazione della prenotazione.

13. Come faccio a cancellare una prenotazione?

È possibile cancellare la prenotazione, qualora la tariffa scelta lo consenta, telefonandoci o inviandoci un'e-mail o tramite il nostro sito web.

14. Posso pagare direttamente al check out?

Si è possibile pagare al check out. Si ricordi che, nel momento della prenotazione sarà richiesta una Carta di credito a garanzia dove verrà fatta una pre-autorizzazione 10 giorni prima dell'arrivo.

15. Avete un parcheggio? È gratuito?

Abbiamo un ampio parcheggio di fronte e due sul retro dell'Hotel. Sono esterni e gratuiti. Abbiamo anche la possibilità di avere un posto in garage. Questo è soggetto a disponibilità, il prezzo è pari a 25 CHF per auto al giorno.

16. È possibile aggiungere un'altra/e persona/e in camera?

In caso di prenotazione di camera doppia per uso singolo è possibile aggiungere una persona extra con un supplemento pari a CHF 25.00/notte.

In caso di prenotazione per uso doppio è possibile aggiungere una terza persona con un supplemento pari a 110 CHF/notte. Si prega di notare che solo Deluxe, Junior Suite e Suite possono ospitare la terza persona nella stanza. La sistemazione è con un divano letto.

17. I bambini pagano?

I bambini sotto i 6 anni compiuti non pagano se dormono nel letto con i genitori. Tutti i bambini dai 7 anni in su pagano la tariffa adulto come terza persona. Nel caso in siete una grande famiglia, vi preghiamo di contattarci o di prenotare, tramite il nostro sito web, la Family room o i nostri appartamenti.

18. Sono disponibili delle culle?

Si le culle sono disponibili e gratuite. Vi chiediamo però di informarci in anticipo qualora ne aveste bisogno.

19. È possibile raggiungere l'Hotel in auto?

È possibile raggiungere la valle dell'Engadina in auto comodamente e in tutta sicurezza da qualsiasi parte della Svizzera, dell'Italia, della Germania, della Francia o dell'Austria.

In caso di neve, l'attraversamento dei passi è consentito solo con catene da neve o veicoli 4x4.



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

20. È possibile raggiungere l'Hotel in treno?

Si. Da Milano (IT) si raggiunge Tirano (IT) tramite treno e poi Samedan (CH). Vi consigliamo di prenotare il Bernina Express (Patrimonio dell'UNESCO) da Tirano a Samedan. Il viaggio con la Ferrovia Retica (RhB) con i suoi tunnel elicoidali e viadotti incredibilmente alti è uno dei più panoramici e tecnicamente interessanti in Europa.

Un'altra opzione è viaggiare da Landquart via Klosters e il tunnel della Vereina.

È possibile raggiungere Samedan dalla stazione principale di Zurigo in sole 3 ore e 2 minuti.

21. Il Bernina Express si ferma a Samedan?

Il Bernina Express si ferma anche a Samedan, questo dipende dalla stagione. Per maggiori informazioni è preferibile controllare sul sito www.ffs.ch.

22. Quanto è lontano l'Hotel dalla stazione ferroviaria di Samedan/St Moritz??

La stazione ferroviaria di Samedan è a soli 5 minuti a piedi.

St Moritz è a soli 5 km dall'Hotel. Qui può trovare il link dove è possibile controllare l'orario dei treni e degli autobus <https://www.sbb.ch/it/home.html>.

23. C'è un servizio navetta da/per la stazione dei treni di Samedan?

Sì, abbiamo un servizio navetta gratuito da/per la stazione ferroviaria di Samedan. Potete richiederlo prima del vostro arrivo.

24. È possibile raggiungere l'Hotel in pullman?

È anche possibile raggiungere l'Engadina da Chiavenna, più velocemente con l'Auto Postale sulla Express Line 4E o da Tirano con la FR.

25. La colazione è inclusa nel prezzo?

Se avete prenotato una camera con tariffa Room Only oppure uno dei nostri Apartments la colazione NON è inclusa nel prezzo ed ha un costo di 25 CHF al giorno a persona.

Se avete prenotato una camera in tariffa Bed and Breakfast la colazione è inclusa nel prezzo.

26. Cosa succede se trovo un prezzo più basso dopo aver già prenotato?

Se si prenota scegliendo una tariffa rimborsabile e non si è già in *cancellation policy* è possibile cancellare la prenotazione precedente e crearne una nuova.

Nel caso in cui la prenotazione sia non rimborsabile si mantiene la stessa prenotazione.

L'Hotel adotta una politica di prezzi variabile e questi si adattano in base alla domanda e all'occupazione dell'Hotel. Per fare un esempio pratico può succedere che l'Hotel, due giorni prima della vostra data di arrivo, abbia ancora 5 stanze libere. A questo punto è possibile che l'Hotel pubblichi una promozione e abbassi i prezzi.

27. Quali sono gli orari di apertura della Reception?

La Reception è aperta dalle 06:30 fino alle 24:00, tutti i giorni della settimana.

28. A che ora è possibile fare il check in? Il check out?

Il Check in è a partire dalle ore 15:00, il check out è fino alle ore 11:00



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

29. Cosa posso fare se arrivo in Hotel prima dell'orario di check in?

Se arrivate prima dell'orario di check in lo staff alla reception sarà ben lieto di accogliervi e controllare se la camera a voi assegnata è già pronta. In caso affermativo, e se avete bisogno di usufruire da subito della camera, sarà possibile procedere con il check in pagando un supplemento pari a 50 CHF.

In caso negativo lo staff vi consiglierà tutte le attività disponibili nella valle a seconda della stagione.

30. Posso fare il check in dopo mezzanotte?

Sì, è possibile effettuare il check-in dopo la mezzanotte ma è necessario contattare il Guest Service Office per ottenere il codice di accesso della porta e tutte le informazioni necessarie.

31. Posso fare il check out dopo le 11.00?

Se voleste partire dopo l'orario di check out potete richiederlo direttamente alla reception. Questo è soggetto a disponibilità ed è previsto un supplemento.

32. Posso lasciare i bagagli in Hotel dopo il check out?

Abbiamo un servizio di deposito bagagli direttamente in Hotel.

33. Avete camera per disabili?

L'Hotel non ha camere attrezzate per queste esigenze. L'ascensore può essere utilizzato solo con sedie a rotelle molto piccole e le camere con doccia non hanno la seduta all'interno e non sono *roll-in*.

34. Posso cenare in Hotel?

L'Hotel dispone di un ristorante italiano specializzato in piatti di montagna e una pizzeria. Entrambi sono aperti dalle 18:00 alle 22:30. Il ristorante è aperto tutti i giorni, mentre la Pizzeria è chiusa tutti i martedì. È consigliata la prenotazione.

35. È possibile richiedere la mezza pensione?

La mezza pensione è disponibile al prezzo di 45 CHF a persona al giorno per 3 portate. È possibile prenotarla via e-mail o telefono o direttamente in Hotel.

36. Posso avere la colazione e/o cena in camera?

È possibile il servizio in camera sia per la colazione che per la cena. In stanza troverete il menù dedicato.

37. È possibile avere un pasto per intolleranti al Glutine o al Lattosio?

Sì. La nostra cucina è attrezzata sia per pasti senza Glutine che per intolleranti al lattosio, il nostro staff di Sala sarà lieto di indicarvi tutte le possibilità.

38. È possibile prenotare un trattamento SPA?

È possibile prenotare un trattamento SPA presso il Guest Service Office o direttamente presso il centro benessere. Può anche prenotarlo in anticipo mandandoci un'e-mail o chiamandoci.

39. Posso usare la spa anche dopo il check out?

È possibile usare la spa anche dopo il check out. Si prega di notare che la SPA è aperta tutti i giorni dalle 14:00 alle 21:00.

40. Posso portare il mio cane? C'è un supplemento?

I cani sono i benvenuti nel nostro Hotel. Il supplemento è pari a 25 CHF al giorno a cane.



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

41. È possibile avere il WIFI in camera? È gratuito?

WIFI è disponibile in tutto l'Hotel ed è gratuito.

42. Avete camere per non fumatori?

Tutte le nostre camere sono per Non Fumatori.

43. Cosa posso fare se dimentico qualcosa in camera?

Al momento del check-in chiediamo sempre un numero di telefono e un indirizzo e-mail per raggiungere l'ospite nel caso in cui dimentichi qualcosa nella stanza.

Saremo lieti di spedirvi l'oggetto dimenticato a vostre spese. Vi sarà richiesta una carta di credito al fine di coprire i costi di spedizione.

44. Devo pagare se danneggio o rompo qualcosa?

Sì, è richiesto un pagamento in caso di danno o rottura.

45. L'Hotel dispone di una Meeting Room?

Sì abbiamo una Meeting Room ed è possibile affittarla.

Per maggiori informazioni potete contattarci via e-mail o via telefono.

46. Quali sono le lingue parlate in Hotel?

Le lingue sono: tedesco, inglese, italiano e francese.

47. Avete degli adattatori?

Al Front Office sono disponibili gli adattatori senza alcun costo aggiuntivo ma soggetti a disponibilità. È necessario lasciare una cauzione di 10 CHF che vi sarà restituita nel momento in cui riconsegnerete l'adattatore.

48. Quanto sono lontane le piste da sci dall'Hotel?

La pista da sci più vicina è la pista di Celerina, che fa parte del comprensorio del Corviglia e dista 3 km dall'Hotel. Per raggiungere le piste, l'Hotel mette a disposizione tutti i giorni, dalle 8.00 alle 16.30, una navetta gratuita che parte circa ogni 30 minuti.

Le altre piste sono raggiungibili con i mezzi di trasporto pubblici con una frequenza di circa 30 minuti. La fermata del bus è di fronte all'Hotel.

49. Avete delle offerte per gli Skipass? Come funziona?

Gli Skipass sono disponibili durante la stagione invernale con un soggiorno minimo di due notti al prezzo di 38 CHF al giorno a persona. Per approfittare dell'offerta è necessario acquistare lo Skipass per l'intero soggiorno, indipendentemente dalle condizioni atmosferiche e dagli impegni oltre allo sci. Qualora invece preferiste non sciare tutti i giorni, potete acquistare i biglietti giornalieri senza riduzione presso le casse degli impianti sciistici.

50. Avete una scuola di sci come partner?

Sì abbiamo una scuola di sci con cui collaboriamo. Qualora voleste maggiori informazioni non esitate a contattarci.

51. Dove posso noleggiare l'attrezzatura da sci?

È possibile noleggiare tutta la vostra attrezzatura presso il nostro partner ubicato di fronte all'Hotel.



BERNINA 1865

Engadina
METARESORT

52. Che tipo di escursioni posso fare se non pratico sci?

L'Engadina è piena di attività anche per chi non scia: escursione in carrozza trainata da cavalli in Val Fex o Val Roseg, volo in elicottero, passeggiate con le ciaspole, casinò, visita alla casa di Nietzsche, musei (Segantini, Berry Museum), Spa (Mineralbad), Piscina (Bellavita o Ovaverva), piste per slittini. Il nostro Guest Service è a vostra disposizione.

53. Ci sono escursioni che posso fare con i miei figli?

Sì, a Muottas Muragl c'è un bel parco giochi per bambini dove è possibile divertirsi con i più piccoli! Le attività offerte si differenziano a seconda della stagione, ma saremo lieti di darvi maggiori informazioni su richiesta.

54. L'Hotel ha un deposito sci?

Sì, c'è un deposito sci in Hotel, con scaldia scarponi.

55. L'Hotel ha un deposito biciclette?

Sì, l'Hotel è dotato di deposito biciclette.