

## Foire aux questions

### ÉQUIPEMENTS DE LA CHAMBRE

**Q:** Avez-vous le WIFI?

**R:** Oui, nous avons une connexion Wi-Fi haut débit gratuite.

**Q:** Ma chambre dispose-t-elle d'équipements de cuisine?

**R:** Toutes les chambres sont équipées d'un réfrigérateur, d'un micro-ondes, d'une bouilloire (avec set thé/café) et d'ustensiles de cuisine simples comme des assiettes, des tasses, des fourchettes. Trois suites disposent de kitchenettes pouvant être utilisées exceptionnellement pour la préparation de plats froids.

**Q:** Y a-t-il la climatisation/le chauffage dans les chambres?

**R:** Oui, toutes nos chambres disposent à la fois de la climatisation et du chauffage.

**Q:** Y a-t-il une télévision dans notre chambre?

**R:** Il y a des téléviseurs intelligents dans toutes les chambres. Veuillez utiliser les instructions pour ouvrir des applications et des applications avec des canaux. Veuillez également vous déconnecter de tous les autres comptes d'invités avant d'utiliser des services tels que Netflix, HBO ou Amazon Prime Video.

**Q:** Y a-t-il un sèche-cheveux?

**R:** Oui, nous fournissons des sèche-cheveux dans toutes les chambres.

**Q:** Les serviettes, les draps et les accessoires de shampoing/gel douche?

**R:** Oui, nous fournissons les serviettes, le linge de lit et le shampoing/gel douche. Nous proposons également des serviettes de plage à la réception.

### DIVERTISSEMENT

**Q:** À quelle distance l'hôtel se trouve-t-il de la mer/des plages?

**R:** L'hôtel est en première ligne, à moins de 30 mètres de la mer. La plage de sable se trouve à moins de 100 mètres de la porte d'entrée de l'hôtel.

**Q:** Quel type de station est S'Illot?

**R:** S'Illot est un endroit agréable et calme qui s'adresse à tout le monde, des jeunes aux familles avec enfants et aux couples de personnes âgées. Vous y trouverez toutes sortes de divertissements ainsi que des lieux où vous pourrez vous détendre en toute tranquillité.

**Q:** Fournissez-vous des vélos à louer?

**R:** Nous ne proposons pas de services de location de vélos, mais vous pouvez trouver de nombreuses locations de vélos à moins de 5 minutes à pied de l'hôtel.

**Q:** Puis-je louer un bateau à proximité?

**R:** Oui, il y a plusieurs locations de bateaux dans la ville voisine de Porto Cristo.

### DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

**Q:** Offrez-vous le petit-déjeuner?

**R:** Oui, nous proposons un petit-déjeuner buffet de mai à octobre de 9h00 à 11h00.

**Q:** Quel est le prix du petit-déjeuner?

**R:** Le petit-déjeuner est à 8 Eur pour les adultes et les enfants à partir de 6 ans et 4 Eur pour les enfants jusqu'à 6 ans. Vous pouvez commander le petit-déjeuner à votre arrivée. Des réductions peuvent s'appliquer, veuillez consulter la section "offres spéciales" sur le site web.

**Q:** Puis-je boire de l'eau du robinet?

**R:** Nous vous déconseillons de boire l'eau du robinet.

**Q:** Pouvez-vous faire ma lessive?

**R:** Nous pouvons faire votre lessive pour 15 EUR par charge l'après-midi. Veuillez vous présenter à la réception au plus tard à 17 h 00 le jour de la lessive.

**Q:** Puis-je venir avec mon animal de compagnie? Y a-t-il un paiement supplémentaire?

**R:** Nous acceptons les animaux domestiques. Vous avez à payer de supplément de 10 Eur par jour.

**Q:** À quelle fréquence ma chambre est-elle nettoyée?

**R:** La chambre est nettoyée une fois tous les 3 jours. Le linge est remplacé une fois tous les 7 jours.

**Q:** Comment puis-je garer ma voiture?

**R:** Un parking public gratuit se trouve juste en face de l'hôtel. S'il est complet, vous pourrez vous garer dans certaines rues autour de l'hôtel ou sur un immense parking public à moins de 3 minutes à pied.

**Q:** Pouvez-vous venir me chercher à l'aéroport?

**R:** Nous avons le regret de vous informer que nous ne fournissons pas de transferts aéroport. Nous vous conseillons d'utiliser les services de navette ou de louer une voiture.

**Q:** Comment puis-je me rendre de l'aéroport à l'hôtel?

**R:** Vous avez le choix entre différentes options de transport. Vous pouvez louer une voiture à l'agence de location de l'aéroport. Les sociétés de transfert comme GetTransfer, SolHop et ShuttleDirect offrent de meilleurs tarifs que les taxis ordinaires, qui coûtent généralement jusqu'à 80 euros par trajet.

Vous pouvez également utiliser les transports en commun. En été, la meilleure option est le bus A42 qui part de l'aéroport plusieurs fois par jour. En hiver, lorsque l'A42 a des horaires limités, la meilleure façon de se rendre à S'Illot est de prendre l'A1 jusqu'à la Plaça d'Espanya à Palma, puis les bus 401, 412 ou 454 de là jusqu'à S'Illot.

## POLITIQUES ET TARIFS DE RÉCEPTION

**Q:** Votre réception est-elle ouverte 24h/24?

**R:** Non. La réception est ouverte de 9h00 à 22h00.

**Q:** Et si j'arrive après 22h00?

**R:** Dans ces cas, nous avons un enregistrement de nuit en libre-service. Vous devez nous informer de votre arrivée tardive afin que nous puissions préparer correctement votre enregistrement en libre-service.

**Q:** Quels modes de paiement acceptez-vous?

**R:** Nous acceptons les espèces et toutes les cartes de crédit sauf American Express. Vous pouvez également payer par virement bancaire à l'avance.

**Q:** Dois-je payer par chambre ou par personne?

**R:** Le tarif de base couvre l'hébergement de deux personnes. Certaines chambres peuvent accueillir plus de 2 personnes sur des canapés-lits, des lits simples ou des lits superposés (suites, appartement Catamaran, chambres familiales). Votre tarif sera calculé automatiquement par le moteur de réservation si vous indiquez le nombre correct de personnes.

**Q:** Et si je voyage avec de jeunes enfants?

**R:** Nous proposons des berceaux pour les petits enfants jusqu'à 3 ans. gratuitement. Les autres enfants sont hébergés sur des lits normaux et supplémentaires et facturés 10-15 Eur.

**Q:** Quelles sont les politiques d'enregistrement et de départ?

**R:** Le départ est dû avant 11h00. L'enregistrement commence à partir de 14h00. Si vous arrivez plus tôt, vous pourrez laisser vos bagages à la réception. L'enregistrement anticipé et le départ tardif dépendent de la disponibilité. Veuillez nous en informer au moins un jour avant, afin que nous puissions vérifier si cela est possible.

**Q:** Comment puis-je vous contacter?

**R:** Vous pouvez nous appeler ou nous envoyer un courriel; nous utilisons également WhatsApp, Instagram et Facebook et nous vous encourageons à nous contacter pour toutes sortes de questions que vous pourriez avoir. Nous sommes toujours prêts à vous aider!