**TEMPLATES**

* FONT; **Cambria 10**

Sommario

[1) Come ottenere lo conto del 5% / prenotazione diretta 2](#_Toc190904793)

[2) STANDARD; dettagli, posizione camere 4](#_Toc190904794)

[3) STANDARD; categoria non adatta a questo ospite 5](#_Toc190904795)

[4) CONFORT; Dettagli, posizione camera 8](#_Toc190904796)

[5) Camera tripla / quadrupla – **letto o culla ?** 9](#_Toc190904797)

[6) Camera tripla / quadrupla – **solo 2 persone?** 10](#_Toc190904798)

[7) LEISURE; Descrizione posizione camere 2L PT (categoria LEISURE matrimoniale) 11](#_Toc190904799)

[8) SUPERIOR PLUS SOUTH (2S+ S); posizione & offerta alternativa 12](#_Toc190904800)

[9) Richieste specifiche in alta stagione soggette a disponibilità 13](#_Toc190904801)

[10) Richiesta conferma NO. camera in cat. SUPERIOR TOP PARCO (28#/49#) 14](#_Toc190904802)

[11) Richiesta di conferma no. camera in categoria DELUXE (no. 54# o 56#) 15](#_Toc190904803)

[12) Richiesta “camera con vista o lato parco” ma non disponibile 16](#_Toc190904804)

[13) PIANO ALTO – richiesta per soggiorni brevi non può essere garantita 17](#_Toc190904805)

[14) Richiesta “camera tranquilla” 18](#_Toc190904806)

[15) CLIPS; Richieste camera con letto matrimoniale 19](#_Toc190904807)

[16) Check-in prima delle ore 15h00 20](#_Toc190904808)

[17) Late arrival, late Check-in 21](#_Toc190904809)

[18) Late Check-Out dopo le ore 11h00 22](#_Toc190904810)

[19) Parcheggio 23](#_Toc190904811)

[20) Parcheggio per macchine elettriche 24](#_Toc190904812)

[21) Parcheggio per macchine d’epoca / macchine costose 25](#_Toc190904813)

[22) Modifica prenotazione; mini-conferma 26](#_Toc190904814)

[23) Famiglie – condizioni per bambini 27](#_Toc190904815)

[24) Prenotazione tavolo nel nostro RISTORANTE 28](#_Toc190904816)

[25) Balcone privato disponibile? 29](#_Toc190904817)

[26) Bollitore / Macchina caffè in camera? 30](#_Toc190904818)

[27) Apertura CUCINA MONTARINA durante la stagione invernale 30](#_Toc190904819)

[28) Pagamenti con bonifico – Coordinate bancarie 30](#_Toc190904820)

[29) Richiesta di pagamento con carta di credito / PayPal 31](#_Toc190904821)

[30) Invio fattura DEBITOR 33](#_Toc190904822)

[31) Invio fattura PREPAGATA 34](#_Toc190904823)

[32) Sollecito pagamento anticipato 35](#_Toc190904824)

[33) Lost & Found 36](#_Toc190904825)

[34) Ticino Ticket; preparazione per gruppi 39](#_Toc190904826)

[35) Modifiche & cancellazioni booking.com / HRS/ Expedia/ STC/ Railtour 40](#_Toc190904827)

[36) Honey moon / Birthday / Wedding anniversary 41](#_Toc190904828)

[37) 2S L & 2S+ L; Richiesta long stay = precedenza per piani alti ma soggetto a disponibilità 43](#_Toc190904829)

[38) Procedura long stay – possibilità di pagare in anticipo 45](#_Toc190904830)

[39) Allergia peli di animali – info gatto Ginger 46](#_Toc190904831)

[40) Solo camere NON FUMATORI disponibili 47](#_Toc190904832)

[41) Intolleranza alimentare (lattosio / glutine) 48](#_Toc190904833)

[42) Conferma DEBITOR per aziende “Repeater”, prenotato da noi con Spider 50](#_Toc190904834)

[43) INVERNO: Chiusura invernale a dicembre 52](#_Toc190904835)

# Come ottenere lo conto del 5% / prenotazione diretta

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Sehr geehrte Frau

Sehr geehrter Herr

Danke für Ihre freundliche Nachfrage. Der Rabatt von 5% wird automatisch und ausschliesslich bei **direkter Reservierung** berücksichtigt.

**WIE RESERVIEREN:**

**Online-Reservierung;** [**www.continentalparkhotel.com**](http://www.continentalparkhotel.com)

Eine Kreditkartengarantie ist nicht erforderlich.

**Wie erhalte ich den Rabatt für Online-Buchung?**

1. Öffnen Sie die rote Buchungstaste **BUCHEN SIE DIREKT** auf unserer Homepage
2. Wählen Sie die **Sprache** in der Sie die Bestätigung erhalten möchten
3. Wählen Sie das **Anreise-** und **Abreisedatum**
4. Geben Sie die **Anzahl Gäste (inkl. Kinder jeden Alters) pro Zimmer** ein
5. Klicken Sie auf die Taste **Suchen**, 5% Rabatt werden automatisch angezeigt
6. Wählen Sie die gewünschte **Zimmerkategorie**

**Achtung;** pro Buchungsvorgang können maximal 4 Zimmer reserviert werden.

**Vor vollständigem Abschluss der Reservierung sind keine Zimmer provisorisch vorreserviert.**

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Mrs.

Dear Mr.

Thank you for your kind request.

The discount of 5% is taken into account automatically end exclusively for **direct bookings**.

**HOW TO BOOK:**

**Online reservation;** [**www.continentalparkhotel.com**](http://www.continentalparkhotel.com)

A credit card guarantee is not required.

**How do I get my Online-Booking discount?**

1. Open the red booking button **BOOK DIRECTLY** on our website
2. Choose the **language** you want to receive the confirmation
3. Select the **Arrival** and **Departure** dates
4. Enter the **number of guests (including children of all ages) per room**
5. Click on the **Search** button, **the 5% discount will be displayed automatically**
6. Select the **desired room category**

**Attention;** a maximum of 4 rooms can be reserved per booking process.

**No rooms are provisionally reserved before the reservation is complete.**

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

FR

Madame, / Monsieur,

Merci pour votre aimable demande.

La remise de 5% est prise en compte automatiquement et uniquement en cas de réservation directe.

**COMMENT RÉSERVER**

**Reservation en ligne;** [**www.continentalparkhotel.com**](http://www.continentalparkhotel.com)

Aucune garantie de carte de crédit requise.

**Comment bénéficier de la réduction pour les réservations en ligne?**

1. Appuyer sur la touche rouge **RÉSERVEZ DIRECTEMENT** sur notre site web
2. Sélectionner la **langue** dans laquelle vous souhaitez recevoir la confirmation
3. Choisissez la date d'**arrivée** et de **départ**
4. Indiquez le **nombre des clients (y compris les enfants de tous âges) par chambre**
5. Cliquez sur le bouton **Chercher, 5% de réduction s’affichent automatiquement**
6. Sélectionnez la catégorie de chambre souhaitée

**Attention;** un maximum de 4 chambres peuvent être réservées par processus de réservation.

**Aucune chambre n’est provisoirement réservée avant que la réservation ne soit complète.**

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora

Egregio Signor

La ringraziamo per la sua gentile richiesta.

Lo sconto del 5% viene preso in considerazione automaticamente ed esclusivamente per le prenotazioni effettuate direttamente.

**COME PRENOTARE**

**Prenotazione online;** [**www.continentalparkhotel.com**](http://www.continentalparkhotel.com)

Garanzia di una carta di credito non richiesta.

**Come posso ottenere lo sconto per prenotazione online?**

1. Selezionare il tasto rosso **PRENOTARE DIRETTAMENTE**sulla nostra pagina web
2. Selezionare la **lingua** nella quale vorrebbe ricevere la conferma
3. Selezionare le date di **Arrivo** e di **Partenza**
4. Inserire il **no. di ospiti per camera (inclusi i bambini di ogni età) per camera**
5. Selezionare il tasto **Ricerca, il 5% di sconto verrà visualizzato automaticamente**
6. **Scegliere la categoria desiderata**

**Attenzione;** per ogni riservazione è possibile prenotare massimo 4 camere.

**Nessuna camera è riservata provvisoriamente prima che la prenotazione sia completa.**

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# STANDARD; dettagli, posizione camere

(ATTNEZIONE: le camere doppie STANDARD 117, 119, 130, 132 e le camere singole STANDARD 118 + 131 sono con vista lago, ma direttamente lato linea ferroviaria. Non sono in posizione tranquilla!)

* con il seguente Template pf allegare foto Dependance

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sie haben ein [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Zimmer im Nebenhaus auf dem Erdgeschoss gebucht. Unser Hotel liegt zentral, hinter dem Bahnhof von Lugano.

Das Nebengebäude befinden sich vor dem Hauptgebäude und ist in der Fotogalerie [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) abgebildet.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

You have booked a [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) room situated on the ground floor in our annex building. Our hotel is centrally located, behind the Lugano train station.

The annex building is located in front of the main building and is shown in the photo gallery [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2).

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Vous avez réservé une chambre [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) dans la dépendance de l’hôtel au rez-de-chaussée. Notre hôtel est situé au centre, derrière de la gare de Lugano. Notre hôtel est situé dans un emplacement central, derrière la gare de Lugano.

La Dépendance se trouve en face du bâtiment principal et est représentée dans la galerie de photos [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3).

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Lei ha prenotato una camera [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) situata nell’edificio annesso al piano terra. Il nostro hotel è situato in posizione centrale, dietro la stazione ferroviaria di Lugano.

L’edifico annesso è situato davanti all’edificio principale ed è rappresentato nella galleria fotografica [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1).

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

\*\*\*\*\*

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# STANDARD; categoria non adatta a questo ospite

(ATTNEZIONE: questo testo è da inviare solo in casi estremi e previa consultazione con MM)

* con il seguente Template pf allegare foto Dependance

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sie haben ein [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Zimmer im Nebenhaus auf dem Erdgeschoss gebucht. Unser Hotel liegt zentral, hinter dem Bahnhof von Lugano.

Das Nebengebäude befinden sich vor dem Hauptgebäude und ist in der Fotogalerie [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) abgebildet.

Das Nebenhaus ist in unmittelbarer Nähe der Bahnlinie gelegen somit befürchten wir, dass diese Zimmerkategorie nicht geeignet ist für Sie.

Sollten Sie dennoch mit der Reservierung bzw. mit der Position des gebuchten STANDARD-Zimmers einverstanden sein bitten wir Sie freundlich um Ihre schriftliche Mitteilung per E-Mail bis spätestens am **XX/XX/2024**, andernfalls wird diese Reservierung automatisch und kostenfrei storniert.

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

You have booked a [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) room situated on the ground floor in our annex building. Our hotel is centrally located, behind the Lugano train station.

The annex building is located in front of the main building and is shown in the photo gallery [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2).

The annex building is located in the immediate vicinity of the railway line, so we fear that this room category is not suitable for you.

If you nevertheless agree to the reservation or rather to the position of the booked STANDARD room, we kindly ask you to let us know by e-mail by **XX/XX/2024**at the latest, otherwise this reservation will be cancelled automatically and free of charge.

We remain at your disposal for any further questions.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

(ATTNEZIONE: questo testo è da inviare solo in casi estremi e previa consultazione con MM)



* con il seguente Template pf allegare foto Dependance

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Vous avez réservé une chambre [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) dans la dépendance de l’hôtel au rez-de-chaussée. Notre hôtel est situé au centre, derrière de la gare de Lugano. Notre hôtel est situé dans un emplacement central, derrière la gare de Lugano.

La Dépendance se trouve en face du bâtiment principal et est représentée dans la galerie de photos [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3).

La Dépendance est située à proximité immédiate de la voie ferrée, nous craignos donc que cette catégorie de chambre ne vous convienne pas.

Si vous acceptez néanmoins la réservation ou la position de la chambre STANDARD réservée, nous vous prions de bien vouloir confirmer par e-mail au plus tard le **XX/XX/2024**, faute de qui cette réservation sera annulée automatiquement et sans frais.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Lei ha prenotato una camera [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) situata nell’edificio annesso al piano terra. Il nostro hotel è situato in posizione centrale, dietro la stazione ferroviaria di Lugano.

L’edifico annesso è situato davanti all’edificio principale ed è rappresentato nella galleria fotografica [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1).

L’edificio annesso si trova nelle immediate vicinanze della linea ferroviaria, quindi temiamo che questa categoria di camera non sia adatta alle sue esigenze.

Qualora Lei accetti tuttavia la prenotazione ovvero la posizione della camera STANDARD prenotata la preghiamo cortesemente di una sua breve conferma via e-mail entro il **XX/XX/2024**, altrimenti questa prenotazione verrà cancellata automaticamente e gratuitamente.

Restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)



# CONFORT; Dettagli, posizione camera

* con il seguente Template pf allegare foto Dependance

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sie haben ein [COMFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) Zimmer im Nebenhaus gebucht. Unser Hotel liegt zentral, hinter dem Bahnhof von Lugano.

Das Nebengebäude befinden sich vor dem Hauptgebäude und ist in der Fotogalerie [COMFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) abgebildet.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

You have booked a [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2) room situated in our annex building. Our hotel is centrally located, behind the Lugano train station.

The annex building is located in front of the main building and is shown in the photo gallery [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2).

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Nous vous remercions pour votre réservation et pour votre message.

Vous avez réservé une chambre [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3) dans la dépendance de l’hôtel. Notre hôtel est situé au centre, derrière de la gare de Lugano. Notre hôtel est situé dans un emplacement central, derrière la gare de Lugano.

La Dépendance se trouve en face du bâtiment principal et est représentée dans la galerie de photos [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3).

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Lei ha prenotato una camera [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1) situata nell’edificio annesso. Il nostro hotel è situato in posizione centrale, dietro la stazione ferroviaria di Lugano.

L’edifico annesso è situato davanti all’edificio principale ed è rappresentato nella galleria fotografica [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1).

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Camera tripla / quadrupla – **letto o culla ?**

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Vielen Dank für Ihre Reservierung; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Dreibettzimmer. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Vierbettzimer.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) Dreibettzimmer. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) Vierbettzimmer.

Das gebuchte Zimmer wird automatisch für 3 Personen / 4 Personen vorbereitet.

**Falls Sie jedoch mit einem Kleinkind anreisen und anstatt dessen ein Babybett benötigen (kostenfrei), bitten wir um Ihre kurze schriftliche Mitteilung per E-Mail bis spätestens 2 Tage vor Anreise.** Sollten wir von Ihnen keine Mitteilung erhalten, bleibt diese Reservierung weiterhin wie gebucht bestehen.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you very much for your reservation; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) triple room. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) four bed room.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2) triple room. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2) four bed room.

The booked room is automatically prepared for 3 persons. / 4 persons.

**However, if you are travelling with a small child and require a baby cot instead (free of charge), please let us know by e-mail at least 2 days before arrival.** If we do not receive any notification from you, this reservation will remain as booked.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions beaucoup pour votre réservation ; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) chambre à 3 lits. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) chambre à 4 lits.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3) chambre à 3 lits. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3)chambre à 4 lits.

La chambre réservée est automatiquement préparée pour 3 personnes. / 4 personnes.

Toutefois, si vous voyagez avec un enfant en bas âge et que vous avez besoin d'un lit bébé à la place (gratuit), nous vous prions de nous en informer par e-mail au plus tard deux jours avant votre arrivée. Si nous ne recevons pas de message de votre part, cette réservation reste valable telle que réservée.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

Vi ringraziamo molto per la vostra prenotazione; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) camera a 3 letti. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) camera a 4 letti.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1) camera a 3 letti. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1) camera a 4 letti.

La camera prenotata è automaticamente predisposta per 3 persone. / 4 Persone.

Tuttavia, se viaggiate con un bambino piccolo e avete bisogno di una culla (gratuita), vi preghiamo di comunicarcelo per e-mail almeno 2 giorni prima dell'arrivo. Se non riceviamo alcuna comunicazione da parte vostra, la prenotazione rimarrà tale.

Siamo molto lieti di potervi accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Camera tripla / quadrupla – **solo 2 persone?**

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Vielen Dank für Ihre Reservierung; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Dreibettzimmer. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=4) Vierbettzimer.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) Dreibettzimmer. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=4) Vierbettzimmer.

**Ist es korrekt, dass Ihre Reservierung nur für 2 Gäste ist?**

Als Gäste gelten Erwachsene und Kinder jeden Alters.

Sollten wir von Ihnen keine Mitteilung erhalten, bleibt diese Reservierung weiterhin wie gebucht bestehen.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you very much for your reservation; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) triple room. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=2) four bed room.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2) triple room. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=2) four bed room.

**Is it correct that your reservation is only for 2 guests?**

Adults and children of all ages are considered to be guests.

If we do not receive any notification from you, this reservation will remain as booked.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions beaucoup pour votre réservation ; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) chambre à 3 lits. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=3) chambre à 4 lits.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3) chambre à 3 lits. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=3)chambre à 4 lits.

**Est-il exact que votre réservation n'est que pour 2 hôtes?**

Les adultes et les enfants de tous âges sont considérés comme des clients.

Si nous ne recevons pas de message de votre part, cette réservation reste valable telle que réservée.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

Vi ringraziamo molto per la vostra prenotazione; [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) camera a 3 letti. / [STANDARD](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=2&lang_id=1) camera a 4 letti.

[CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1) camera a 3 letti. / [CONFORT](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=3&lang_id=1) camera a 4 letti.

**È corretto che la vostra prenotazione sia solo per 2 ospiti?**

Come ospiti sono considerate persone adulte e bambini di ogni età.

Se non riceviamo alcuna comunicazione da parte vostra, la prenotazione rimarrà tale.

Siamo molto lieti di potervi accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# LEISURE; Descrizione posizione camere 2L PT (categoria LEISURE matrimoniale)

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sie haben ein [LEISURE](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=26&lang_id=4) Zimmer auf dem Parterre des Haupthauses, selbe Etage und Nähe der Rezeption, gebucht.

Die Zimmerbeschreibung finden Sie unter oben genanntem Link. Die Zimmer haben ein Doppelbett (160x200).

Es handelt sich um kleine aber feine, renovierte Doppelzimmer (ohne Balkon/ohne Terrasse).

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

You have booked a [LEISURE](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=26&lang_id=2) room located on the ground floor of the main building, on the same floor as the Reception.

The room description is visible under above-mentioned link. The rooms have a double bed (160x200). These are small but refined rooms, recently renovated (without balcony/without terrace).

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Vous avez réservé une chambre [LEISURE](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=26&lang_id=3) située au rez-de-chaussée du bâtiment principal, au même étage et à proximité de la Réception.

La description de la chambre se trouve sous le lien ci-dessus. Les chambres disposent d’un lit double (160x200). Il s’agit des chambres petites mais raffinées, récemment rénovées (sans balcon/ sans terrasse).

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Lei ha prenotato una camera [LEISURE](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=26&lang_id=1) sul piano terreno dell’edificio principale, in prossimità della Reception.

La descrizione della camera è visionabile sotto il link summenzionato. Le camere sono arredate con un letto matrimoniale (160x200). Si tratta di camere piccole ma raffinate (senza balcone/senza terrazza), recentemente ristrutturate.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# SUPERIOR PLUS SOUTH (2S+ S); posizione & offerta alternativa

ATTENZIONE! Prima di offrire alternativa verificare disponibilità con EN / MM

DE

Das gebuchte Zimmer [Superior Plus Twin Südseite](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=4) ist ein helles Zimmer mit Blick ins schöne Grüne des Stadtparks Tassino (Richtung Monte San Salvatore) mit Balkon, aber nicht mit Blick zum Schwimmbad und Hotelpark.

Zimmer der Kategorie Superior Plus Twin Südseite mit Blick zum Hotelpark und Schwimmbad sind leider nicht vorhanden.

Mit direkter Sicht zum Hotelpark und Schwimmbad können wir Zimmer in den folgenden Kategorien anbieten:

* [Superior Top Twin Parkblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=4) zum Preis von **CHF XX.—** pro Zimmer & Nacht (Eckzimmer, grösser als die Kategorie Superior Plus Twin Südseite)
* [Superior Twin Parkblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=4) zum Preis von **CHF XX.—** pro Zimmer & Nacht (normales Doppelzimmer, kleiner als die Kategorie Superior Plus Twin Südseite)

EN

The booked [Superior Plus Twin South Side](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=2) room is a bright room with a view of the beautiful greenery of the Tassino city park (towards Monte San Salvatore) with a balcony, but does not have a view of the swimming pool and hotel park.

Rooms in the Superior Plus South Side Twin room category with a view of the hotel park and swimming pool are unfortunately not available.

We can offer rooms with a direct view of the hotel park and swimming pool in the following categories:

* [Superior Top Twin Park View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=2) at a price of **CHF XX.—** per room & night (corner room, larger than the Superior Plus Twin South side room)
* [Superior Twin Park View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=2) at a price of **CHF XX.—** per room & night (normal double room, smaller than the Superior Plus Twin South side room)

FR

La chambre réservée [Superior Plus Twin Côté Sud](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=3) est une chambre lumineuse avec vue sur la belle verdure du parc municipal Tassino (en direction du Monte San Salvatore) avec balcon, mais pas avec vue sur la piscine et le parc de l'hôtel.

Les chambres de la catégorie Superior Plus Twin côté sud avec vue sur le parc et la piscine de l'hôtel ne sont malheureusement pas disponibles.

Nous pouvons proposer des chambres avec vue directe sur le parc de l'hôtel et la piscine dans les catégories suivantes :

* [Superior Top Twin Vue Parc](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=3) au prix de **CHF XX.—** par chambre et par nuit (chambre d'angle, plus grande que la catégorie Superior Plus Twin côté sud).
* [Superior Twin Vue Parc](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=3) au prix de **CHF XX.—** par chambre & nuit (chambre double normale, plus petite que la catégorie Superior Plus Twin côté sud)

IT

La camera [Superior Plus Twin Lato Sud](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=1) prenotata è una camera luminosa con vista sul bellissimo verde del parco cittadino Tassino (verso il Monte San Salvatore) con balcone, ma non con vista sulla piscina e sul parco dell'hotel.

Le camere della categoria Superior Plus Twin Lato Sud con vista sul parco dell'hotel e sulla piscina non sono purtroppo disponibili.

Possiamo offrire camere con vista diretta sul parco dell'hotel e sulla piscina nelle seguenti categorie:

* [Superior Top Twin Vista Parco](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=1) al prezzo di **CHF XX.—** per camera e notte (camera d'angolo, più grande della categoria Superior Plus Twin esposta a sud)
* [Superior Twin Vista Parco](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=1) al prezzo di **CHF XX.—** per camera e notte (camera doppia normale, più piccola della categoria Superior Plus Twin esposta a sud)

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richieste specifiche in alta stagione soggette a disponibilità

* valido durante i mesi estivi, giorni festivi, eventi + periodi con elevata occupazione dell’albergo
* per le categorie [SUPERIOR TOP PARK VIEW](#_Richiesta_numero_specifico) (2S TOP P) + [DELUXE](#_Richiesta_numero_specifico_1) (2D L) pf utilizzare template specifici

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Während der Hauptsaison und für Kurzaufenthalte unter 7 Nächte werden **Wünsche betreffend Zimmerzuteilung gerne vermerkt und nach Möglichkeit berücksichtigt,** allerdings werden weder Etage noch eine bestimmte Zimmernummer garantiert, zumal dies von der Verfügbarkeit am Anreisetag abhängig ist.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

During the main season and for short stays of less than 7 nights, **requests regarding room allocation will be noted and with pleasure taken into account, if possible.** However, neither the floor, nor a specific room number are guaranteed, since this is subject to availability at the time of check-in.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

En haute saison et pour les courts séjours de moins de 7 nuits, **les demandes d’attribution des chambres seront notées et avec plaisir prises en compte si possible,** mais ni l’étage ou le numéro de chambre sont garantis, car toutes les demandes spéciales sont soumises à disponibilité au moment du check-in.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Durante l’alta stagione e per soggiorni brevi inferiori a 7 notti, **le richieste relative all’assegnazione della camera saranno annotate e volentieri prese in considerazione se possibile,** ma né il piano o l’assegnazione di un numero specifico della camera sono garantiti, poiché tutte le richieste speciali sono soggette a disponibilità al momento dell’arrivo.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richiesta conferma NO. camera in cat. SUPERIOR TOP PARCO (28#/49#)

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Gerne vermerken wir, dass Sie Zimmer-Nr. XX wünschen und werden Ihren Wunsch nach Möglichkeit gerne berücksichtigen, kann jedoch nicht garantiert werden. Auf jeden Fall handelt es sich bei der Kategorie [Superior Top Twin Parkblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=4) um ein Eckzimmer im Südtrakt des Hotels mit Balkon und Blick zum Schwimmbad und Palmenpark, das Zimmer befindet sich entweder auf der 2. oder 3. Etage, abhängig von Verfügbarkeit am Anreisetag.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

With pleasure we take note that you prefer room no. XX and if possible, we are happy to take into account your request, but we cannot guarantee it. In any case, the [Superior Top Twin Park View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=2) category is a corner room in the south wing of the hotel with balcony and view of the swimming pool and palm park, the room is either on the 2nd or 3rd floor, depending on availability on the day of arrival.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

C’est avec plaisir que nous prenons note que vous préférez la chambre no. XX et que, dans la mesure du possible, nous sommes heureux de prendre en compte votre demande, mais nous ne pouvons pas la garantir. Dans tous les cas, la catégorie [Superior Top Twin Vue Parc](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=3) est une chambre d’angle dans l’aile sud de l’hôtel avec balcon et vue sur la piscine et le parc de palmiers, la chambre est soit au 2ème soit au 3ème étage, selon la disponibilité le jour de l’arrivée.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Annotiamo con piacere la sua preferenza di ricevere la camera no. XX e terremo conto della sua gentile richiesta per quanto possibile, ma non possiamo garantirlo. In ogni caso, la categoria [Superior Top Twin Vista Parco](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=5&lang_id=1) è una camera d’angolo nell’ala sud dell’albergo con balcone e vista sulla piscina e sul parco, la camera si trova al 2° o al 3° piano a seconda della disponibilità il giorno dell’arrivo.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richiesta di conferma no. camera in categoria DELUXE (no. 54# o 56#)

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Gerne vermerken wir, dass Sie Zimmer-Nr. XX wünschen und werden Ihren Wunsch nach Möglichkeit gerne berücksichtigen, kann jedoch nicht garantiert werden. Auf jeden Fall handelt es sich bei der Kategorie [Deluxe Twin Seeblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=31&lang_id=4) ausschliesslich um ein Zimmer im Haupthaus auf der 3. Etage mit Balkon und Seeblick.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

With pleasure we take note that you prefer room no. XX and if possible, we are happy to take into account your request, but we cannot guarantee it. In any case, the [Deluxe Twin Lake View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=31&lang_id=2) category is a room, situated exclusively in the main building on the 3rd floor with balcony and lake view.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

C’est avec plaisir que nous prenons note que vous préférez la chambre no. XX et que, dans la mesure du possible, nous sommes heureux de prendre en compte votre demande, mais nous ne pouvons pas la garantir. Dans tous les cas, la catégorie [Deluxe Twin Vue Lac](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=31&lang_id=3) est une chambre, située exclusivement dans le bâtiment principal au 3ème étage avec balcon et vue sur le lac.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Annotiamo con piacere la sua preferenza di ricevere la camera no. XX e terremo conto della sua gentile richiesta per quanto possibile, ma non possiamo garantirlo. In ogni caso, la categoria [Deluxe Twin Vista Lago](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=31&lang_id=1) è una camera situata esclusivamente nell’edificio principale al 3° piano con balcone e vista lago.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richiesta “camera con vista o lato parco” ma non disponibile

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Zum gewünschten Datum sind jedoch alle Zimmer zur Parkseite bereits ausgebucht. Unser Hotel liegt zentral, hinter dem Bahnhof von Lugano. Alle Zimmer verfügen jedoch über schalldichte Fenster und Klimaanlage. Unter folgendem Link ist die Lage des Hotels ersichtlich; [LAGEPLAN HOTEL](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=8&pag_id=20&lang_id=4)

Gerne vermerken wir Ihren Wunsch «Zimmer an ruhiger Lage» und falls zwischenzeitlich möglich, werden wir Sie kontaktieren um eine Umbuchung vornehmen zu können.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

On the requested date, all rooms on the park side are already booked. Our hotel is centrally located, behind the Lugano train station. However, all rooms have soundproof windows and air conditioning. The position of the hotel can be seen under the following link; [MAP – LOCATION OF THE HOTEL](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=8&pag_id=20&lang_id=2)

We will be happy to note your request for a “room in a quiet location” and, if possible, in the meantime, we will contact you to modify your booking.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

A la date demandée, cependant, toutes les chambres donnant sur le parc sont déjà réservées. Notre hôtel est situé dans un emplacement central, derrière la gare de Lugano. Cependant, toutes les chambres disposent de fenêtres insonorisées et de la climatisation. L’emplacement de l’hôtel peut être vu sous le lien suivant ; [PLAN D’EMPLACEMENT HÔTEL](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=8&pag_id=20&lang_id=3)

Nous serons heureux de prendre note de votre demande « chambre dans un endroit calme » et, si possible en attendant, nous vous contacterons afin de pouvoir procéder à un changement de réservation.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Alla data richiesta, invece, tutte le camere che si affacciano sul parco sono già prenotate. Il nostro hotel è situato in posizione centrale, dietro la stazione ferroviaria di Lugano. Tuttavia, tutte le camere dispongono di finestre insonorizzate e aria condizionata. La posizione dell’albergo è visibile al seguente link; [MAPPA CON POSIZIONE DELL’ALBERGO](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=8&pag_id=20&lang_id=1)

Saremo lieti di prendere nota della sua richiesta “camera in posizione tranquilla” e, se possibile, nel frattempo, la contatteremo per effettuare un cambio di prenotazione.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# PIANO ALTO – richiesta per soggiorni brevi non può essere garantita

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Sehr geehrter Herr / Sehr geehrte Frau

Herzlichen Dank für Ihre Reservierung **SB4-0ADB517D0D, XX. – XX.XX.2025.**

Die Zimmer der Kategorie [Superior Plus Twin Seeblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=4) / [Superior Twin Seeblick](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=4)  befinden sich auf der 1. / 2. oder 3. Etage des Haupthauses.

Sehr gerne vermerken wir Ihren Wunsch «Zimmer in den oberen Etagen», tun unser Bestes, diesem nachzukommen, können dies jedoch für Kurzaufenthalte während der Hauptsaison nicht garantierten.

Es freut uns sehr, Sie in unserem Haus willkommen heissen zu dürfen und bei Fragen stehen wir Ihnen gerne weiterhin zur Verfügung.

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you for your reservation **SB4-0ADB517D0D, XX. – XX.XX.2025.**

The rooms of the category [Superior Plus Twin Lake View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=2) / [Superior Twin Lake View](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=2) are located on the 1st, 2nd or 3rd floors of the main building.

With pleasure we have noted your request for a "room on the upper floors", we will do our best to accommodate it, but we cannot guarantee this for short stays during the high season.

We are very pleased to welcome you to our hotel and we will be happy to answer any questions you may have.

FR

Madame / Monsieur

Nous vous remercions beaucoup pour votre réservation **SB4-0ADB517D0D, XX. – XX.XX.2025.**

Les chambres de la catégorie [Superior Plus Twin Vue Lac](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=3) / [Superior Twin Vue Lac](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=3) sont situées aux 1ère, 2ème ou 3ème étage du bâtiment principal.

C’est avec plaisir que nous avons pris note de votre demande de "chambre aux étages supérieurs", nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande, mais nous ne pouvons pas le garantir pour les courts séjours en haute saison.

Nous sommes très heureux de vous accueillir dans notre hôtel et nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo molto per la sua prenotazione **SB4-0ADB517D0D, XX. – XX.XX.2025.**

Le camere della categoria [Superior Plus Twin Vista Lago](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=24&lang_id=1) / [Superior Twin Vista Lago](https://www.continentalparkhotel.com/index.php?sez_id=2&pag_id=4&lang_id=1) si trovano al 1°, 2° oppure al 3° piano dell'edificio principale.

Saremo lieti di prendere nota della sua richiesta di una "camera ai piani superiori", faremo del nostro meglio per soddisfare la sua richiesta, ma non possiamo garantirlo per soggiorni brevi durante l'alta stagione.

Siamo molto lieti di darvi il benvenuto presso la nostra struttura e saremo lieti di rispondere a qualsiasi domanda possiate avere.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richiesta “camera tranquilla”

* per tutte le categorie lato lago o al Beauregard Dependance

DE

Unsere Zimmer sind alle mit schalldichten Fenstern und Klimaanlage (verfügbar in den Sommermonaten) ausgestattet. Aber wir möchten trotzdem darauf hinweisen, dass unser Hotel an zentraler Lage, hinter dem Bahnhof von Lugano liegt.

EN

Our rooms are all equipped with soundproof windows and air conditioning (available in the summer months). But we would nevertheless point out that our hotel is situated in a central location, behind the Lugano train station.

FR

Nos chambres sont toutes équipées de fenêtres insonorisées et de la climatisation (disponible pendant les mois d'été). Mais nous tenons tout de même à préciser que notre hôtel est situé en position centrale, derrière la gare de Lugano.

IT

Le nostre camere sono tutte dotate di finestre insonorizzate e aria condizionata (disponibile nei mesi estivi).

Ma vorremmo comunque sottolineare che il nostro hotel si trova in una posizione centrale, dietro la stazione ferroviaria di Lugano.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# CLIPS; Richieste camera con letto matrimoniale

CLIPS Solo per lo stabile principale!

Camere Beauregard/Giardino = STANDARD & COMFORT restano sempre TWIN !

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage. Das gebuchte Zimmer ist ein Zweibettzimmer, doch stehen die Betten eng nebeneinander und werden gerne fixiert und mit einem grossen Fixleintuch und 1 grossen Decke vorbereitet. Es freut uns sehr, Sie bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request. The booked room is a twin room, but the beds are close to each other and will be fixed and prepared with e large fitted sheet and a large duvet.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message. La chambre réservée est une chambre à 2 lits, mais les lits sont côte à côte et dans ce cas, nous allons les préparer avec un grand drap-housse et une grande couverture/duvet.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

La camera riservata è una camera a 2 letti, ma i letti sono affiancati e in questo caso li prepareremo volentieri con un lenzuolo e un piumone matrimoniale.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Check-in prima delle ore 15h00

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sofern möglich, kommen wir Ihrem Wunsch sehr gerne entgegen, ein Check-in vor 15h00 Uhr ist jedoch abhängig von der Hotelauslastung am Anreisetag und ist daher nicht garantiert.

Danke für Ihr Verständnis. Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

If possible, we will be happy to accommodate your request, however an early check-in before 3 p.m. depends on the hotel occupancy on the day of arrival and is therefore not guaranteed.

Thank you for your comprehension. We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Si possible, nous serons heureux de répondre à votre demande, mais le check-in avant 15h00 dépend de l'occupation de l'hôtel le jour de l'arrivée et n'est donc pas garanti.

Merci pour votre compréhension. Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Se possibile, saremo molto lieti di soddisfare la sua richiesta, ma il check-in prima delle ore 15h00 dipende dall'occupazione dell'albergo nel giorno di arrivo e quindi non è garantito. Grazie per la sua comprensione.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Late arrival, late Check-in

Testo in blu = Il testo deve essere adattato ed **è da rimuovere se l'ospite dichiara espressamente che arriverà tardi.**

🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Unsere Rezeption ist von 06h30 bis 00h30 Uhr geöffnet. Bei Spätanreise nach 00h30 Uhr steht Ihnen gerne unser Nachtportier zur Verfügung.

Bei Reservierungsabschluss bitte freundlich um Ihre Information falls Ihre Anreise nach 00h30 Uhr geplant ist.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

Our reception is open from 06:30 a.m. to 00:30 a.m. For a late check-in after 00:30 a.m. our night porter will be happy to assist you.

When finalising your reservation, we kindly ask you to let us know if you plan to arrive after 00:30 a.m.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

La réception est ouverte de 06h30 à 00h30. En cas d’arrivée tardive après 00h30, notre gardien de nuit se tient volontiers à votre disposition.

Lors de la réservation, veuillez nous informer si vous prévoyez d'arriver après 00h30.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

La reception è aperta dalle ore 6h30 alle 00h30. Nel caso di arrivo notturno dopo le ore 00h30, il nostro guardiano notturno è a vostra disposizione.

Nel momento della prenotazione vi preghiamo gentilmente di comunicarci se l’arrivo è previsto dopo le ore 00h30.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Late Check-Out dopo le ore 11h00

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Sofern möglich, kommen wir Ihrem Wunsch sehr gerne entgegen, ein Check-Out nach 11h00 Uhr ist jedoch abhängig von der Hotelauslastung am Abreisetag und ist daher nicht garantiert.

Danke für Ihr Verständnis. Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

If possible, we will be happy to accommodate your request, however a late check-out after 11 a.m. depends on the hotel occupancy on the day of arrival and is therefore not guaranteed.

Thank you for your comprehension. We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Si possible, nous serons heureux de répondre à votre demande, mais le check-out tardif après 11h00 dépend de l'occupation de l'hôtel le jour du départ et n'est donc pas garanti.

Merci pour votre compréhension. Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Se possibile, saremo molto lieti di soddisfare la sua richiesta, ma il check-out tardivo dopo le ore 11h00 dipende dall'occupazione dell'albergo nel giorno di partenza e quindi non è garantito. Grazie per la sua comprensione.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Parcheggio

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Unsere Aussenparkplätze stehen kostenfrei zur Verfügung, können jedoch nicht im Vorfeld reserviert werden. Gerne stehen wir Ihnen vor Ort zur Verfügung.

Bitte um Beachtung; keine Parkplätze für grosse Nutzfahrzeuge oder Fahrzeug mit Anhänger vorhanden.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

Our outdoor parking spaces are available free of charge, but cannot be reserved in advance. With pleasure we are at your disposal on site.

Kindly take note that there are no parking spaces for large commercial vehicles or vehicles with trailers.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Nous vous remercions pour votre réservation et pour votre message.

Nos places de parking extérieures sont disponibles gratuitement, mais ne peuvent pas être réservées à l'avance.

Veuillez noter qu'il n'y a pas de places de parking pour les gros véhicules utilitaires ou les véhicules avec remorque.

Nous sommes heureux d'être à votre disposition sur place et nous nous réjouissons de vous accueillir bientôt.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

I nostri parcheggi all’aperto sono disponibili gratuitamente, ma non possono essere prenotati in anticipo. Con piacere siamo a vostra disposizione in loco.

Si prega di notare che non ci sono parcheggi per veicoli commerciali di grandi dimensioni o veicoli con rimorchio.

Siamo lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Parcheggio per macchine elettriche

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Unsere Aussenparkplätze stehen kostenfrei zur Verfügung, können jedoch nicht im Vorfeld reserviert werden.

Eine Ladestation für Elektro-Autos ist nicht vorhanden.

Gerne stehen wir Ihnen vor Ort zur Verfügung. Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

Our outdoor parking spaces are available free of charge, but cannot be reserved in advance.

There is no charging station for electric cars. With pleasure we are at your disposal on site.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Nos places de parking extérieures sont disponibles gratuitement, mais ne peuvent pas être réservées à l'avance.

Une station de recharge pour les voitures électriques n’est pas disponible.

Nous sommes heureux d'être à votre disposition sur place et nous nous réjouissons de vous accueillir bientôt.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

I nostri parcheggi all’aperto sono disponibili gratuitamente, ma non possono essere prenotati in anticipo.

Non disponiamo di una stazione di ricarica per le auto elettriche.

Con piacere siamo a vostra disposizione in loco e siamo lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Parcheggio per macchine d’epoca / macchine costose

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Unser Haus verfügt über eine Anzahl **kostenloser und** **nicht überwachter Aussenparkplätze**, allerdings haben wir keine Garage mit privaten Boxen. Auch übernimmt das Hotel z. B. bei Parkschaden keine Haftung. Danke für die Kenntnisnahme.

Parkplätze können nicht im Vorfeld reserviert werden, doch stehen wir Ihnen gerne vor Ort zur Verfügung.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

Our hotel has a number of **free and unmonitored outdoor parking space,** however we do not have a garage with private boxes. Also, the hotel does not assume any liability, for example in case of parking damage. Thank you for noting this.

Parking cannot be reserved in advance, but we are happy to assist you on site.

We look forward to welcoming you soon.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Notre établissement dispose d'un **certain nombre de places de parking extérieures gratuites et non surveillées**, mais nous n'avons pas de garage avec boxes privés. L'hôtel n'assume pas non plus de responsabilité, par exemple en cas de dommage de stationnement. Merci d'en prendre note.

Les places de parking ne peuvent pas être réservées à l'avance, mais nous sommes heureux d'être à votre disposition sur place.

Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir bientôt.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

Il nostro hotel dispone di un **certo numero di posti auto all'aperto gratuiti e non sorvegliati**, tuttavia non disponiamo di un garage con box privati. Inoltre, l'hotel non si assume alcuna responsabilità, ad esempio in caso di danni da parcheggio. Grazie per l’attenzione.

Il parcheggio non può essere prenotato in anticipo, ma con piacere siamo a vostra disposizione in loco.

Siamo lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Modifica prenotazione; mini-conferma

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

🡪 Cambio categoria/ partenza anticipata/ prolungamento del soggiorno.

DE

Sehr geehrte / Sehr geehrter

Wunschgemäss haben wir Ihre Reservierung **SB4-23F7192AAE** geändert und bestätigen Ihnen wie folgt:

**Anreisedatum:**

**Abreisedatum:**

**Zimmerkategorie:**

**Preis pro Zimmer & Nacht:**

Wir danken Ihnen herzlich, dass Sie unser Haus für Ihren Aufenthalt gewählt haben. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne weiterhin zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Madam / Dear Sir

As requested, we have changed your reservation **SB4-23F7192AAE** and confirm as follows:

**Arrival date:**

**Departure date:**

**Room category:**

**Price per room & night:**

Thank you very much for having chosen our hotel for your stay. Please do not hesitate to contact us if you have any questions.

With kind regards

FR

Madame, / Monsieur,

Comme souhaité nous avons modifié votre réservation **SB4-23F7192AAE** et c’est avec plaisir que nous vous confirmons comme suit :

**Date d'arrivée :**

**Date de départ :**

**Catégorie de chambre :**

**Prix par chambre et par nuit :**

Nous vous remercions d’avoir choisi notre hôtel pour votre séjour. N’hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

Come richiesto, abbiamo modificato la sua prenotazione **SB4-23F7192AAE** e confermiamo quanto segue:

**Data d'arrivo:**

**Data di partenza:**

**Categoria della camera:**

**Prezzo per camera & notte:**

La ringraziamo molto per aver scelto la nostra struttura per il suo soggiorno. Non esiti a contattarci in caso di domande.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Famiglie – condizioni per bambini

DE

Für Familien von 3 bis 4 Personen stehen Drei- und Vierbettzimmer der Kategorie Standard & Confort zur Verfügung.

**Als Gäste gelten Erwachsene und Kinder jeden Alters.**

**Bei der Eingabe der Reservierung bitten wir freundlich um Angabe aller Gäste inkl. Kinder jeden Alters.**

* Für Säuglinge stellen wir gerne ein Babybett anstelle eines normalen Bettes zur Verfügung.
* Vor Reservierungsabschluss kann unter Bemerkungen eingetragen werden ob anstelle eines Bettes ein Babybett erwünscht ist.
* Die Zimmerpreise werden anhand der Anzahl Gäste, unabhängig von Alter berechnet.
* Die maximale Belegung pro Zimmer, also die maximale Anzahl der Gäste (= Erwachsene, Kinder, Kleinkinder jeden Alters) ist sowohl auf unserer Webseite als auch auf der Reservierungsbestätigung angegeben. Wird diese überschritten, ist ein Check-in nicht möglich.

EN

For families of 3 to 4 people, three and four-bed rooms in the Standard & Confort category are available.

**Adults and children of all ages are considered to be guests.**

**When entering the reservation, please indicate the total number of guests, including children of all ages.**

* For infants we are happy to provide a baby cot instead of a normal bed.
* Before completing the reservation, you can enter whether you would like a baby cot instead of a bed in the comments section.
* The room prices are calculated based on the number of guests, regardless of age.
* We are happy to provide a baby bed instead of a normal bed for babies.
* *The maximum occupancy per room, hence the maximum number of guests (= adults, children, infants of all ages) is stated on our website as well as on the confirmation of your reservation. If this is exceeded, a check-in is not possible.*

FR

Des chambres triples et quadruples de la catégorie Standard & Confort sont disponibles pour les familles de 3 à 4 personnes.

**Les adultes et les enfants de tous âges sont considérés comme des clients.**

**Au moment de la réservation, veuillez indiquer le numéro total de toutes les personnes, y compris les enfants de tous âges.**

* Nous sommes heureux de fournir un lit bébé pour les bébés au lieu d'un lit normal.
* Avant de compléter la réservation, vous pouvez indiquer si vous souhaitez un lit bébé au lieu d'un lit dans la section des commentaires.
* Les prix des chambres sont calculés en fonction du nombre de clients, quel que soit leur âge.
* L'occupation maximale par chambre, donc le nombre maximal de clients (= adultes, enfants, bébés de tous âges) est indiqué sur notre site internet ainsi que sur la confirmation de votre réservation. Si ce nombre est dépassé, le check-in n'est pas possible.

IT

Il nostro albergo offre delle camere triple e quadruple della categoria Standard & Confort per 3 a 4 persone.

**Come ospiti sono considerate persone adulte e bambini di ogni età.**

**Al momento della prenotazione, vi preghiamo cortesemente di indicare tutti gli ospiti compresi i bambini di tutte le età.**

* Siamo lieti di fornire un lettino per bambini invece di un normale letto per bambini.
* Prima di completare la prenotazione, potete indicare se desiderate una culla al posto del letto nella sezione dei commenti.
* I prezzi delle camere sono calcolati in base al numero di ospiti, indipendentemente dall'età.
* L'occupazione massima per camera, quindi il numero massimo di ospiti (= adulti, bambini, neonati di tutte le età) è indicato sul nostro sito web così come sulla conferma della prenotazione. Se questo viene superato, il check-in non è possibile.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Prenotazione tavolo nel nostro RISTORANTE

Prenotazioni in alta stagione esclusivamente per ospiti dell’albergo, altrimenti chiedere a EF/MM

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Danke für Ihre Zimmerreservierung. Falls gewünscht, reservieren wir gerne einen Tisch in unserem Restaurant, bitte um Angabe der gewünschten Uhrzeit. **Öffnungszeiten täglich: ab 18h30 bis 22h00 Uhr.**

Währen Ihrem Aufenthalt ist das Abendessen **im** **Gartenrestaurant Grotto & Brennerei RONCO BIANCHI / in unserem Restaurant LA VERANDA serviert.**

Unsere Speisekarte wird laufend aktualisiert und ist einsehbar unter folgendem Link; [À LA CARTE](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/A_La_Carte.pdf)

Verrechnung nach Aufwand; jeder Gast kann direkt im Restaurant die gewünschten Speisen bestellen.

* Während der Hauptsaison ist eine Tischreservation empfehlenswert.
* Spontane Tischreservierungen vor Ort werden nach Möglichkeit gerne berücksichtigt, doch ist dies abhängig von der Verfügbarkeit.
* Ab 10 Personen ist eine Reservierung mit einheitlichem Menü nötig.

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

Grazie per la sua prenotazione della camera. Se lo desiderate, saremo lieti di riservarvi un tavolo nel nostro ristorante, in quel caso la preghiamo di comunicarci l'orario desiderato. **Orario di apertura giornaliero: dalle 18.30 alle 22.00.**

Durante il vostro soggiorno, la cena sarà servita **nel Ristorante Grotto & Distilleria RONCO BIANCHI / nel nostro ristorante LA VERANDA.**

Il nostro menu viene costantemente aggiornato e può essere consultato al seguente link; [À LA CARTE](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/A_La_Carte.pdf)

Pagamento secondo consumo; ogni ospite può ordinare i piatti desiderati direttamente al ristorante.

* In alta stagione è consigliata la prenotazione del tavolo.
* Le prenotazioni spontanee di tavoli in loco saranno rispettate se possibile, ma sono soggette a disponibilità.
* Per i gruppi a partire da 10 persone è necessaria la prenotazione con menu unico per tutto il gruppo.

Restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Cordiali saluti

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you for your room reservation. If you wish, we will be happy to reserve a table in our restaurant, please let us know the desired time. **Opening hours daily: from 18h30 to 22h00.**

During your stay, dinner is served **in the garden restaurant Grotto & Distillery RONCO BIANCHI / in our restaurant LA VERANDA**

Our menu is constantly updated and can be viewed at the following link; [À LA CARTE](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/A_La_Carte.pdf)

Charge according to consumption; each guest can order the desired dishes directly in the restaurant.

* During the high season, table reservations are recommended.
* Spontaneous table reservations on site will be honoured, if possible, but this is subject to availability.
* Reservations with a standardised menu are required for groups of 10 or more participants.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact us.

Kind regards

FR

Merci d'avoir choisi notre hôtel. Si vous le souhaitez, nous pouvons réserver une table dans notre restaurant. Merci d'indiquer l'heure souhaitée. **Horaires d'ouverture tous les jours : de 18h30 à 22h00.**

Pendant votre séjour, le dîner est servi dans **le restaurant Grotto & Distillerie RONCO BIANCHI / dans notre restaurant LA VERANDA.**

Notre carte est actualisée en permanence et peut être consultée sur le lien suivant ; [À LA CARTE](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/A_La_Carte.pdf)

Facturation selon la consommation; chaque client peut commander les plats souhaités directement au restaurant.

* Pendant la haute saison, il est recommandé de réserver une table.
* Les réservations de table spontanées sur place sont volontiers prises en compte dans la mesure du possible, mais cela dépend de la disponibilité.
* À partir de 10 personnes, une réservation avec un menu unique est nécessaire.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute question supplémentaire.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Balcone privato disponibile?

DE

Die gebuchte Zimmerkategorie verfügt über einen Balkon oder Terrasse.

Balkone bzw. Terrassen sind verbunden mit dem Nachbarszimmer. Da unser Hotel unter Denkmalschutz steht, dürfen keine Trennwände angebracht werden.

Zimmer mit Verbindungstüre haben nicht automatisch einen gemeinsamen Balkon.

IT

La categoria di camera prenotata dispone di un balcone o di una terrazza.

I balconi o le terrazze sono collegati alla camera vicina. Il nostro albergo è elencato nel catalogo dei beni culturali, pertanto non è consentito installare pareti divisorie.

Le camere con porte comunicanti non dispongono automaticamente di un balcone condiviso.

EN

The room category booked has either a balcony or a terrace.

Balconies or terraces are in sharing with other rooms. Out hotel is listed in the heritage catalogue, so no partition walls may be installed.

Rooms with connecting doors do not automatically have a shared balcony.

FR

La catégorie de chambre réservée dispose d'un balcon ou d'une terrasse.

Les balcons ou terrasses sont reliés à la chambre voisine. Notre hôtel étant classé au catalogue du patrimoine culturel, aucune cloison ne peut être installée.

Les chambres communicantes n'ont pas automatiquement un balcon commun.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Bollitore / Macchina caffè in camera?

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Unsere Zimmer sind nicht mit Kaffee- und Teezubehör bzw. Maschine ausgestattet. Getränke können gerne an unserer Hotelbar bestellt werden, sind jedoch nicht im Zimmerpreis inbegriffen.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

IT

La ringraziamo per la sua gentile richiesta.

Le nostre camere non sono dotate di bollitore e macchina caffè. Le bevande possono essere ordinate al bar dell'hotel, ma non sono incluse nella tariffa della camera.

Siamo lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

EN

Thank you for your reservation and for your request.

Our rooms are not equipped with coffee and tea facilities. Drinks can be ordered at our hotel bar, but are not included in the room rate.

We look forward to welcoming you soon.

Kind regards

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

Nos chambres ne sont pas équipées d’un plateau-bouilloire. Les boissons peuvent être commandées au bar de l'hôtel, mais ne sont pas comprises dans le prix de la chambre.

Nous sommes très heureux de pouvoir vous accueillir dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

# Apertura CUCINA MONTARINA durante la stagione invernale

Frase da aggiungere per prenotazioni **Montarina** (Comfort/Standard) durante la stagione invernale.

* L’angolo cottura comune è fuori uso tra novembre e marzo.
* Die Gemeinschaftsküche für die Selbstverpflegung ist zwischen November und März ausser Betrieb.
* The kitchen corner with self-catering facilities will be out of service between November and March.
* Cuisine commune pour le self-service est hors service entre novembre et mars.

# Pagamenti con bonifico – Coordinate bancarie

**Coordinate bancarie // Bankverbindung // Account details // Coordonnées bancaires**

Urner Kantonalbank, CH-6460 Altdorf

IBAN: CH44 0078 5001 1264 7020 3

SWIFT: URKNCH22XXX

**Titolare conto // Kontoinhaber // Account holder // Titulaire compte:**

Fassbind Edgar

Via Basilea 28

6900 Lugano

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Richiesta di pagamento con carta di credito / PayPal

ATTENZIONE; se chiediamo pagamento/caparra tramite CC, inviare fattura pro-forma SENZA coordinate bancarie!

🡪 pf togliere dalla fattura, prima di creare PDF

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Zahlungsanfrage SB4-FC6E4A5EB4 - Bredewout Gerrit 02.-03.02.2024 - TREINREISWINKEL

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Besten Dank für Ihre Reservierung. Hiermit senden wir Ihnen folgenden Link mit Zahlungsanfrage:

Continental Parkhotel Lugano – Hotel, Switzerland

**Zahlungsart:** **Kreditkarte**

**Betrag: CHF 191.90**

Wir bitten freundlich um Zahlung bis spätestens am **XX.XX.2024** damit Ihre Reservierung garantiert ist.

Sollte die Zahlung nicht rechtzeitig eintreffen, wird diese Reservierung automatisch storniert.

Am Abreisetag erhalten Sie die finale Hotelrechnung.

Bei Fragen stehen wir gerne weiterhin zur Verfügung. Für die Berücksichtigung unseres Hauses danken wir Ihnen herzlich.

Freundliche Grüsse

EN

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Request for payment SB4-FC6E4A5EB4 - Bredewout Gerrit 02.-03.02.2024 - TREINREISWINKEL

Dear Mrs. ... , / Dear Mr. ... ,

Thank you for your booking. We are sending you the following link with the request for payment:

Continental Parkhotel Lugano – Hotel, Switzerland

**Method of payment: Credit card**

**Amount: CHF 191.90**

In order to guarantee your reservation, please make your payment by **XX.XX.2024** at the latest.

In the event of non-payment, this reservation is automatically cancelled.

On the day of departure, you will receive the final invoice from the hotel.

If you have any questions, please do not hesitate to contact us. We are delighted that you have chosen to stay at our hotel.

Yours sincerely

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

ATTENZIONE; se chiediamo pagamento/caparra tramite CC, inviare fattura pro-forma SENZA coordinate bancarie!

🡪 pf togliere dalla fattura, prima di creare PDF

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

IT

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Richiesta di pagamento SB4-FC6E4A5EB4 - Bredewout Gerrit 02.-03.02.2024 - TREINREISWINKEL

Gentile Signora / Egregio Signor

Ringraziamo per la sua/vostra prenotazione. Con la presente le/vi inviamo il seguente link con la richiesta di pagamento:

Continental Parkhotel Lugano – Hotel, Switzerland

**Metodo di pagamento: Carta di credito**

**Importo: CHF 191.90**

Le/Vi chiediamo cortesemente di effettuare il pagamento entro e non oltre il **XX.XX.2024** per garantire la sua/vostra prenotazione.

In caso di mancato pagamento questa prenotazione viene annullata automaticamente.

Il giorno della partenza riceverà/riceverete il conto finale dell'hotel.

Per qualsiasi domanda, non esiti/esitate a contattarci. Siamo lieti che abbia/abbiate scelto di soggiornare nel nostro hotel.

Cordiali saluti

FR

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Demande de paiement SB4-FC6E4A5EB4 - Bredewout Gerrit 02.-03.02.2024 - TREINREISWINKEL

Madame,

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre réservation. Nous vous envoyons le lien suivant avec la demande de paiement :

Continental Parkhotel Lugano – Hotel, Switzerland

**Mode de paiement: Carte de crédit**

**Montant: CHF 191.90**

Nous vous prions de bien vouloir effectuer le paiement au plus tard le **XX.XX.2024** afin de garantir votre réservation.

En cas de non-paiement, cette réservation est automatiquement annulée.

Le jour du départ, vous recevrez la facture finale de l'hôtel.

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes heureux que vous ayez choisi de séjourner dans notre hôtel.

Nous vous prions d'agréer, chère Madame, / cher Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Invio fattura DEBITOR

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

**Debitor =** fattura è da pagare dopo partenza dell’ospite, entro 30 giorni.

DE

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Rechnung Nr. XXXXXX / Reservierungs-Nr. XXXXXX / Aufenthaltsdatum von \_\_ bis \_\_ 2024

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Anhang senden wir Ihnen die Hotelrechnung mit der freundlichen Bitte um Überweisung innert 30 Tagen.

**Bitte um Vermerk der Rechnungsnummer in Ihrem Zahlungsauftrag.**

Für die Berücksichtigung unseres Hauses danken wir Ihnen herzlich und stehen bei Fragen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

IT

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Fattura no. XXXXXX / No. prenotazione XXXXXX / Soggiorno dal \_\_ al \_\_ 2024

Gentile Signora / Egregio Signor

In allegato le inviamo la fattura con la gentile richiesta di effettuare il pagamento entro 30 giorni.

**Si prega di menzionare il numero di fattura nell’ordine di pagamento.**

Vi ringraziamo molto per la preferenza accordataci e restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Cordiali saluti

EN

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Invoice no. XXXXXX / Reservation no. XXXXXX / Date of stay from \_\_ to \_\_ 2024

Dear Madam/ Dear Sir

Please find attached the invoice with the kind request for remittance within 30 days.

**Please state the invoice number in the payment order.**

Thank you very much for your preference, we remain at your disposal for any further questions.

Kind regards

FR

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: No. facture XXXXXX / No. réservation XXXXXXXX / Date de séjour du \_\_ au \_\_ 2024

Madame, / Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint la facture en vous priant gentiment de bien vouloir effectuer le virement bancaire dans les 30 jours. **Veuillez mentionner le numéro de facture lors de votre ordre de paiement.**

Nous vous remercions de votre préférence et nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Invio fattura PREPAGATA

**Fattura prepagata =** importo già pagato in anticipo con bonifico bancario / carta di credito (PayPal)

DE

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Rechnung Nr. XXXXXX / Reservierungs-Nr. XXXXXX / Aufenthaltsdatum von \_\_ bis \_\_ 2024

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Anhang senden wir Ihnen die bereits beglichene Hotelrechnung.

Für die Berücksichtigung unseres Hauses danken wir Ihnen herzlich und stehen bei Fragen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

IT

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Fattura no. XXXXXX / No. prenotazione XXXXXX / Soggiorno dal \_\_ al \_\_ 2024

Gentile Signora / Egregio Signor

In allegato le inviamo la fattura già saldata.

Vi ringraziamo molto per la preferenza accordataci e restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Cordiali saluti

EN

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Invoice no. XXXXXX / Reservation no. XXXXXX / Date of stay from \_\_ to \_\_ 2024

Dear Madam/ Dear Sir

Please find attached the hotel invoice you have already paid.

Thank you very much for your preference, we remain at your disposal for any further questions.

Kind regards

FR

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: No. facture XXXXXX / No. réservation XXXXXX / Date de séjour du \_\_ au \_\_ 2024

Madame, / Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint la facture d’hôtel déjà réglée.

Nous vous remercions de votre préférence et nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Sollecito pagamento anticipato

Attenzione; prima di inviare il sollecito chiarire con MM.

DE

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Rechnung Nr. XXXXXX / Reservierungs-Nr. XXXXXX / Aufenthaltsdatum von \_\_ bis \_\_ 2024

Sehr geehrte Damen und Herren

Zur Garantie Ihrer Reservierung Nr. XXXXX ist eine Vorauszahlung / Anzahlung nötig.

Leider konnten wir den Zahlungseingang bis zum heutigen Datum nicht registrieren und wir bitten Sie daher freundlich um Begleichung innerhalb der kommenden X Tage.

Sollten Sie den fälligen Betrag bereits überwiesen haben, bitten wir freundlich um Angabe des Datums der Zahlungsanweisung.

Falls die Vorauszahlung bis zum **XX.XX.2024** nicht registriert werden kann, wird Ihre Reservierung automatisch storniert.

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung und danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

Freundliche Grüsse

IT

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Fattura no. XXXXXX / No. prenotazione XXXXXX / Soggiorno dal \_\_ al \_\_ 2024

Gentile Signora / Egregio Signor

Per garantire la Sua prenotazione no. XXXXX è necessario un pagamento anticipato / un deposito.

Purtroppo non siamo riusciti a registrare la ricevuta di pagamento entro la data odierna e pertanto vi chiediamo gentilmente di pagare entro i prossimi X giorni.

Qualora avesse già provveduto al pagamento, le chiediamo di indicare la data dell'ordine di pagamento.

Se il pagamento anticipato non può essere registrato entro il **XX.XX.2024**, la prenotazione verrà automaticamente annullata.

Per qualsiasi domanda, non esiti a contattarci e la ringraziamo per l'attenzione.

Cordiali saluti

EN

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Invoice no. XXXXXX / Reservation no. XXXXXX / Date of stay from \_\_ to \_\_ 2024

Dear Sir / Dear Madam

An advance payment / deposit is required to guarantee your reservation no. XXXXX.

Unfortunately, we have not been able to register receipt of payment by today's date and therefore kindly ask you to pay within the next X days.

If you have already transferred the amount due, we kindly ask you to indicate the date of the payment order.

If the advance payment cannot be registered by **XX.XX.2024**, your reservation will be automatically cancelled.

If you have any questions, please do not hesitate to contact us and thank you for your attention.

Kind regards

FR

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: No. facture XXXXXX / No. réservation XXXXXX / Date de séjour du \_\_ au \_\_ 2024

Chère Madame, cher Monsieur

Pour garantir votre réservation n° XXXXX, un prépaiement / acompte est nécessaire.

Malheureusement, nous n'avons pas pu enregistrer le paiement à la date d'aujourd'hui et nous vous prions donc de bien vouloir le régler dans les X jours à venir.

Si vous avez déjà viré le montant dû, nous vous prions de bien vouloir nous indiquer la date de l'ordre de paiement.

Si le prépaiement ne peut pas être enregistré entre le **XX.XX.2024**, votre réservation sera automatiquement annulée.

Nous restons à votre disposition pour toute question et vous remercions de votre attention.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Lost & Found

**ATTENZIONE;** per spedizione all’estero vedere con EN / MM prima di inviare template. Per spedizioni all’estero è da prendere in considerazione; suppl. CHF 5.- per dichiarazione valore dell’oggetto da noi in posta + spese doganali nel paese di destinazione (a noi sconosciute)

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Danke für Ihre freundliche Mitteilung. Folgenden Gegenstand haben wir nach Abreise in Ihrem Zimmer Nr. XX gefunden: Ladekable / Buch …..etc

Die Versendung von vergessenen Gegenständen ist kostenpflichtig.

Versandkosten A-Post: CHF XX.—

Versandkosten B-Post: CHF XX.—

Gerne hier folgende 2 Zahlungsmöglichkeiten;

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| **Vorauszahlung per Banküberweisung**  **auf folgendes Konto:**  Urner Kantonalbank, CH-6460 Altdorf  IBAN: CH44 0078 5001 1264 7020 3  SWIFT: URKNCH22XXX    Kontoinhaber;  Fassbind Edgar  Via Basilea 28  6900 Lugano | **Vorauszahlung mittels online Zahlungs-Link**  **mit Kreditkarte oder mit PayPal**  Sie erhalten in einer separaten E-Mail den online Zahlungs-Link zur sicheren Eingabe Ihrer Kreditkartendetails oder Zahlung über PayPal.  Sobald Sie alle nötigen Angaben eingegeben und bestätigt haben, wird die Zahlung unmittelbar an uns übermittelt und ist daher die schnellste Variante. |

Bitte senden Sie uns schriftlich, via E-Mail, Ihre vollständige Post-Anschrift zu.

Das Paket wird nach Erhalt der Vorauszahlung innert 3 Arbeitstage versendet.

Freundliche Grüsse

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

**ATTENZIONE;** per spedizione all’estero vedere con EN / MM prima di inviare template. Per spedizioni all’estero è da prendere in considerazione; suppl. CHF 5.- per dichiarazione valore dell’oggetto da noi in posta + spese doganali nel paese di destinazione (a noi sconosciute)

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per la sua gentile e-mail. Con la presente confermiamo di aver trovato il seguente oggetto nella sua camera XX dopo la sua partenza: cavo di ricarica / libro ….ecc.

La spedizione di oggetti smarriti/dimenticati è a pagamento.

Spese di spedizione posta A: CHF XX.—

Spese di spedizione posta B: CHF XX.—

Sono disponibili le seguenti 2 opzioni di pagamento;

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| **Pagamento anticipato tramite bonifico bancario:**  Urner Kantonalbank, CH-6460 Altdorf  IBAN: CH44 0078 5001 1264 7020 3  SWIFT: URKNCH22XXX    Titolare conto:  Fassbind Edgar  Via Basilea 28  6900 Lugano | **Pagamento anticipato tramite link di pagamento online con Carta di credito o con PayPal:**  Riceverà un’e-mail separata con il link per il pagamento online, per inserire in modo sicuro i dati della sua carta di credito o per pagamento PayPal.  Non appena avrà inserito e confermato i dati necessari, il pagamento ci verrà inviato immediatamente ed è quindi l’opzione più veloce. |

La preghiamo cortesemente di inviarci per E-Mail il suo indirizzo postale completo.

Il pacco verrà spedito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del pagamento anticipato.

Cordiali saluti

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you for your kind message. We found the following item in your room no. XX after your departure:

Charging cable / book .....etc

The post mail shipment of forgotten items is subject to a charge.

Shipping costs A Mail: CHF XX.—

Shipping costs B Mail: CHF XX.—

The following 2 payment options are available;

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| **Pre-payment by bank transfer:**  Urner Kantonalbank, CH-6460 Altdorf  IBAN: CH44 0078 5001 1264 7020 3  SWIFT: URKNCH22XXX    Account holder:  Fassbind Edgar  Via Basilea 28  6900 Lugano | **Pre-payment via online payment link**  **by Credit card or by PayPal:**  You will receive a separate e-mail with the online payment link to securely enter your credit card details or pay via PayPal.  As soon as you have entered and confirmed all the necessary details, the payment will be sent to us immediately and is therefore the fastest option. |

Please send us your full postal address by e-mail.

The parcel will be dispatched within 3 working days of receipt of the advance payment.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

**ATTENZIONE;** per spedizione all’estero vedere con EN / MM prima di inviare template. Per spedizioni all’estero è da prendere in considerazione; suppl. CHF 5.- per dichiarazione valore dell’oggetto da noi in posta + spese doganali nel paese di destinazione (a noi sconosciute)

FR

Chère Madame / Cher Monsieur

Nous vous remercions de votre aimable communication. Nous avons trouvé l'objet suivant dans votre chambre n° XX après votre départ : Câble de recharge / livre .....etc

L'envoi d'objets oubliés est payant.

Frais d'envoi en courrier A: CHF XX.—

Frais d'envoi en courrier B: CHF XX.—

Voici les 2 possibilités de paiement suivantes ;

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| **Paiement anticipé par virement bancaire :**  Urner Kantonalbank, CH-6460 Altdorf  IBAN: CH44 0078 5001 1264 7020 3  SWIFT: URKNCH22XXX    Titulaire compte:  Fassbind Edgar  Via Basilea 28  6900 Lugano | **Paiement anticipé au moyen lien de paiement en ligne, par carte de crédit ou PayPal**  Vous recevrez dans un e-mail séparé le lien de paiement en ligne pour la saisie sécurisée des détails de votre carte de crédit ou le paiement par PayPal.  Dès que vous avez saisi et confirmé toutes les données nécessaires, le paiement nous est transmis immédiatement et constitue donc la variante la plus rapide. |

Veuillez nous envoyer par écrit votre adresse postale complète.

Le colis sera envoyé dans un délai de 3 jours ouvrables après réception du paiement anticipé.

Avec nos salutations les meilleures,

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Ticino Ticket; preparazione per gruppi

DE

Geschätzte Gäste,

Bei Anreise erhalten Sie das [Ticino Ticket](https://www.ticino.ch/de/ticket.html) für kostenlose Benützung von Funicolare (Standseilbahn) ab Bahnhof ins Stadtzentrum, gratis Benützung von Stadtbus, Regionalzug sowie Vergünstigungen bei Bergbahnen, Schifffahrten & anderen Hauptattraktionen des Tessins.

Um das Ticket im Voraus ausstellen zu können, werden die folgenden Angaben jedes Gastes **mindestens 4 Tage vor dem Anreisedatum** benötigt;

- Name/Nachname

- Geburtsdatum

- Ort des Wohnsitzes

Falls diese Angaben nicht vor Anreise verfügbar sind, kann sich jeder Gast selber, nach Check-in online registrieren.

Freundliche Grüsse

IT

Stimati Ospiti,

All'arrivo riceverete il [Ticino Ticket](https://www.ticino.ch/it/ticket.html) per l'uso gratuito della funicolare dalla stazione ferroviaria al centro città, l'uso gratuito dell'autobus urbano, del treno regionale e sconti sulle ferrovie di montagna, sulle gite in barca e sulle altre principali attrazioni del Ticino.

Per poter emettere il ticket in anticipo, sono necessari i seguenti dati di ogni ospite **almeno 4 giorni prima della data di arrivo;**

- Nome / Cognome

- Data di nascita

- Luogo di residenza

Se queste informazioni non sono disponibili prima dell’arrivo, ogni ospite può registrarsi online dopo il check-in.

Cordiali saluti

EN

Dear Guests,

On arrival you will receive the [Ticino Ticket](https://www.ticino.ch/en/ticket.html) for free use of the funicular from the railway station to the city centre, free use of the city bus, regional train and discounts on mountain railways, boat trips and other main attractions in Ticino.

In order to issue the ticket in advance, the following details of each guest are needed **at least 4 days before date of arrival;**

* Name / Surname
* Date of birth
* Place of residence

If this information is not available before arrival, each guest can register online after check-in.

Kind regards

FR

Chers Hôtes,

A votre arrivée, vous recevrez le [Ticino Ticket](https://www.ticino.ch/fr/ticket.html) qui vous permettra d'utiliser gratuitement le funiculaire depuis la gare jusqu'au centre-ville, d'emprunter gratuitement le bus urbain et le train régional et de bénéficier de réductions sur les remontées mécaniques, les croisières et les autres attractions principales du Tessin.

Afin d'émettre le ticket à l'avance, les détails suivants de chaque hôte sont nécessaires **au moins 4 jours avant la date d'arrivée ;**

- Nom / Prénom

- Date de naissance

- Lieu de résidence

Si ces informations ne sont pas disponibles avant l’arrivée, chaque client peut s’enregistrer lui-même en ligne après le check-in.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Modifiche & cancellazioni booking.com / HRS/ Expedia/ STC/ Railtour

Risposta da inviare SOLO se l’ospite ci contatta direttamente.

DE

Vielen Dank für Ihre freundliche Mitteilung.

Leider sind wir nicht befugt, Reservierungen, die über HRS / booking.com / Expedia / STC Switzerland Travel Center / Railtour getätigt wurden, zu stornieren oder zu ändern.

Änderungen/Stornierungen können direkt online über dasselbe Buchungsportal getätigt werden, andernfalls bitten wir Sie freundlich um Kontaktaufnahme mit dem entsprechenden Kundenservice. Kontaktdaten finden Sie auf Ihrer Reservierungsbestätigung.

Stornierung- und Zahlungskonditionen: es gelten ausschliesslich die Bedingungen, welche auf Ihrer Buchungsbestätigung aufgeführt sind.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your kind message.

Unfortunately, we are not authorised to cancel or amend reservations made via HRS / booking.com / Expedia / STC Switzerland Travel Center / Railtour.

Changes/cancellations can be made directly online via the same booking platform, otherwise we kindly ask you to contact the relevant customer service. Contact details can be found on your booking confirmation.

Cancellation and payment conditions: only the conditions listed on your booking confirmation apply.

Kind regards

FR

Nous vous remercions de votre aimable message.

Malheureusement, nous ne sommes pas autorisés à annuler ou à modifier les réservations effectuées via HRS / booking.com / Expedia / STC Switzerland Travel Center / Railtour.

Les modifications/annulations peuvent être effectuées directement en ligne via la même plateforme de réservation, sinon nous vous prions de bien vouloir prendre contact avec le service clientèle correspondant. Vous trouverez les coordonnées sur votre confirmation de réservation.

Conditions d'annulation et de paiement : seules les conditions mentionnées sur votre confirmation de réservation s'appliquent.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per il suo gentile messaggio.

Purtroppo non siamo autorizzati a cancellare o modificare le prenotazioni effettuate tramite HRS / booking.com / Expedia / STC Switzerland Travel Center / Railtour.

Le modifiche/cancellazioni possono essere effettuate direttamente online tramite la stessa piattaforma di prenotazione, altrimenti vi chiediamo gentilmente di contattare il servizio clienti di riferimento. I dati di contatto sono riportati sulla conferma della prenotazione.

Condizioni di cancellazione e di pagamento: si applicano solo le condizioni indicate nella conferma di prenotazione.

Cordiali saluti

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Honey moon / Birthday / Wedding anniversary

Risposta da inviare SOLO dopo aver chiarito con MM – attenzione giorni festivi ! ! !

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Besten Dank für Ihre Reservierung.

Hochzeitsreise / Geburtstag / Hochzeitstag: falls gewünscht, können gerne folgende Zusatzleistungen hinzugebucht werden:

* Blumenstrauss
* Pralinen oder Schokolade
* Torte
* 1 Flasche Champagner oder Prosecco oder Wein
* Grusskarte mit Text

Bei Interesse bitten wir daher freundlich um folgende Angaben:

* Gewünschte Zusatzleistung
* Ihr Budget
* Datum und Uhrzeit, an welchem die Zusatzleistung geliefert werden soll
* Falls Sie eine Grusskarte wünschen, bitte um schriftliche Zusendung des gewünschten Textes

Alle Zusatzleistungen sind per Kreditkarte im Voraus zu bezahlen.

Gewünschte Zusatzleistungen können bis spätestens 5 Arbeitstage vor dem gewünschten Datum reserviert werden.

Bei Fragen stehen wir gerne weiterhin zur Verfügung. Es freut uns sehr, Sie bald in unserem Haus willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Mrs. / Dear Mr.

Thank you for your reservation.

Honey moon / Birthday / Wedding anniversary: if desired, the following additional services can be booked:

- Bouquet of flowers

- Chocolates

- Cake

- 1 bottle of champagne or Prosecco or wine

- Greeting card with text

If you are interested, we kindly ask for the following information:

- Desired additional service

- Your budget

- Date and time on which the additional service is to be delivered

- If you would like a greeting card, please send us the desired text in writing

All additional services must be paid for in advance by credit card.

Additional services can be booked up to 5 working days before the desired date.

If you have any questions, please do not hesitate to contact us. We are looking forward to welcoming you soon.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

Risposta da inviare SOLO dopo aver chiarito con MM – attenzione giorni festivi ! ! !

FR

Chère Madame / Cher Monsieur,

Nous vous remercions de votre réservation.

Lune de miel / Anniversaire / Anniversaire de mariage : si vous le souhaitez, les services supplémentaires suivants peuvent être réservés :

- Bouquet de fleurs

- Chocolats

- Gâteau

- 1 bouteille de champagne ou de Prosecco ou de vin

- Carte de vœux avec texte

Si vous êtes intéressé, nous vous demandons de bien vouloir nous communiquer les informations suivantes :

- Service supplémentaire souhaité

- Votre budget

- Date et heure auxquelles le service supplémentaire doit être fourni

- Si vous souhaitez une carte de vœux, veuillez nous envoyer le texte souhaité par écrit.

Tous les services supplémentaires doivent être payés à l'avance par carte de crédit.

Les services supplémentaires peuvent être réservés jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date souhaitée.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter. Nous nous réjouissons de vous accueillir bientôt dans notre établissement.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per la sua prenotazione.

Luna di miele / Compleanno / Anniversario di matrimonio: se lo si desidera, è possibile prenotare i seguenti servizi aggiuntivi:

- Bouquet di fiori

- Cioccolatini

- Torta

- 1 bottiglia di champagne o Prosecco o vino

- Biglietto di auguri con testo

Nel caso di interesse, la chiediamo gentilmente le seguenti informazioni:

- Servizio aggiuntivo desiderato

- Il Suo budget

- Data e ora in cui il servizio aggiuntivo deve essere consegnato

- Se desidera un biglietto d'auguri, vi preghiamo di inviarci per iscritto il testo desiderato.

Tutti i servizi aggiuntivi devono essere pagati in anticipo con carta di credito.

I servizi aggiuntivi possono essere prenotati fino a 5 giorni lavorativi prima della data desiderata.

Per qualsiasi domanda, non esiti a contattarci. Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# 2S L & 2S+ L; Richiesta long stay = precedenza per piani alti ma soggetto a disponibilità

* ATTENZIONE; ggiornare sempre categoria SUPERIOR PLUS o SUPERIOR
* valido durante i mesi estivi, giorni festivi, eventi + periodi con elevata occupazione dell’albergo

DE

Danke für Ihre Reservierung und für die Nachfrage.

Die Kategorie **SUPEROUR PLUS SEEBLICK** entspricht einem Zweibettzimmer mit 2 Einzelbetten, mit Balkon, mit direktem Blick auf den See und befindet sich im Hauptgebäude.

Die Zimmer dieser Kategorie befinden sich auf der 1. / 2. oder 3. Stock.

Die Etage kann nicht im Voraus garantiert werden, aber wir geben Gästen **ab 5 Nächten** Aufenthalt den Vorzug für ein Zimmer in den oberen Etagen.

**Wünsche betreffend Zimmerzuteilung gerne vermerkt und nach Möglichkeit berücksichtigt,** allerdings werden weder Etage noch eine bestimmte Zimmernummer garantiert, zumal dies von der Verfügbarkeit am Anreisetag abhängig ist.

Es freut uns sehr, Sie bald bei uns willkommen heissen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

EN

Thank you for your reservation and for your request.

The **SUPEROUR PLUS LAKE VIEW** category corresponds to a twin room with 2 single beds, with balcony, with a direct view of the lake and is located in the main building.

The rooms in this category are located on the 1st / 2nd or 3rd floor.

The floor cannot be guaranteed in advance, but we give preference to guests **staying 5 nights or more** for a room on the upper floors.

**Requests for room allocation will be noted** **and with pleasure taken into account, if possible.** However, neither the floor, nor a specific room number are guaranteed, since this is subject to availability at the time of check-in.

We are looking forward to welcoming you at our hotel.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

* ATTENZIONE; ggiornare sempre categoria SUPERIOR PLUS o SUPERIOR
* valido durante i mesi estivi, giorni festivi, eventi + periodi con elevata occupazione dell’albergo

FR

Merci pour votre réservation et pour votre message.

La catégorie **SUPEROUR PLUS VUE SUR LE LAC** correspond à une chambre à deux lits simples, avec balcon, avec vue directe sur le lac et se trouve dans le bâtiment principal.

Les chambres de cette catégorie peuvent être situées au 1er / 2e ou 3e étage. L'étage ne peut pas être garanti à l'avance, mais nous donnons la priorité aux clients séjournant **à partir de 5 nuits** pour une chambre aux étages supérieurs.

**Les demandes d’attribution des chambres seront notées et avec plaisir prises en compte si possible,** mais ni l’étage ou le numéro de chambre sont garantis, car toutes les demandes spéciales sont soumises à disponibilité au moment du check-in.

Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir dans notre établissement. Recevez, chère Madame, cher Monsieur, nos sincères salutations.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

La ringraziamo per la sua prenotazione e per la richiesta.

La categoria **SUPEROUR PLUS VISTA LAGO** corrisponde a una camera con due letti singoli, balcone e vista diretta sul lago e si trova nell'edificio principale.

Le camere di questa categoria possono essere situate al 1° / 2° o 3° piano. Il piano non può essere garantito in anticipo, ma diamo priorità agli ospiti che soggiornano **5 o più notti** per una camera ai piani superiori.

**Le richieste relative all’assegnazione della camera saranno annotate e volentieri prese in considerazione se possibile,** ma né il piano o l’assegnazione di un numero specifico della camera sono garantiti, poiché tutte le richieste speciali sono soggette a disponibilità al momento dell’arrivo.

Siamo molto lieti di poterla accogliere presso la nostra struttura.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Procedura long stay – possibilità di pagare in anticipo

Risposta/fattura pro-forma da inviare SOLO dopo aver chiarito con MM (deadline\* pagamento; attenzione giorni festivi ! ! !)

Procedura:

1. Inviare Template + Fattura Pro-Forma (Protel) all’ospite con data deadline entrata pagamento\*
2. Inserire in protel sotto “Deposit” data di entrata del pagamento (03.08.2024)
3. Mettere trace per Front Office 1 giorno più tardi della data menzionata “Pf chiedere Martina, se il pagamento è già arrivato – Attenzione, Bonifico è opzionale, non è obbligatorio”

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Herzlichen Dank, dass Sie für Ihren Aufenthalt unser Hotel gewählt haben.

Vorweg wollten wir Sie informieren, dass die Bezahlung Ihres Aufenthaltes (Totalbetrag Zimmer) direkt beim Check-in, in bar oder mit Kreditkarte zu leisten ist.

Um eine Überschreitung Ihrer (Kredit-) Karten-Limite zu vermeiden besteht gerne die Möglichkeit, einen Teilbetrag oder den Gesamtbetrag im Voraus per Banküberweisung zu begleichen. Im Anhang finden Sie die Vorausrechnung.

* Zahlungseingang auf unserem Konto mindestens 3 Arbeitstage vor dem Anreisedatum – daher bis \_\_/\_\_/2024, damit dieser beim Check-in berücksichtigt werden kann.

Bei Frage stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Es freut uns sehr, Sie bei uns begrüssen zu dürfen.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

EN

Thank you for having chosen our hotel for your stay.

We would like to inform you in advance that payment for your stay (total room amount) will be requested upon Check-in, in cash or by credit card.

In order to avoid exceeding your (credit) card limit, you have the option of paying a partial or the total amount in advance by bank transfer. Please find attached the advance invoice.

* Receipt of payment on our account at least 3 working days before the date of arrival - therefore by \_\_/\_\_/2024 so that it can be taken into account at check-in.

Please do not hesitate to contact us if you have any questions. We are looking forward to welcoming you at our hotel.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

FR

Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel pour votre séjour.

Nous tenons tout d'abord à vous informer que le paiement de votre séjour (montant total de la chambre) est demandé au moment du Check-in, en espèces ou par carte de crédit.

Afin d'éviter de dépasser la limite de votre carte (de crédit), vous avez la possibilité de régler une partie ou la totalité de votre séjour à l'avance par virement bancaire. Vous trouverez en annexe la facture anticipée.

* La réception du paiement sur notre compte doit nous parvenir au moins 3 jours ouvrables avant la date d’arrivée, c'est-à-dire avant le \_\_/\_\_/2024, afin qu'il puisse être pris en compte lors du check-in.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Dans l’attente de pouvoir vous accueillir dans notre établissement, nous vous prions d’agréer, cher Monsieur, /chère Madame, nos salutations les meilleures.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

IT

La ringraziamo per aver scelto il nostro albergo per il suo soggiorno.

Con la presente la informiamo che il pagamento del suo soggiorno (importo totale della camera) viene richiesto al Check-in, in contanti o con carta di credito.

Per evitare di superare il limite della vostra carta (di credito), vi è possibile pagare una parte o l’intero importo in anticipo tramite bonifico bancario. In allegato può trovare la fattura anticipata.

* La ricezione del pagamento sul nostro conto deve avvenire almeno 3 giorni lavorativi prima della data di arrivo, quindi entro il \_\_/\_\_/2024, in modo da poterne tenere conto al momento del check-in.

Restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione. Siamo molto lieti di accogliervi presso la nostra struttura.

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Allergia peli di animali – info gatto Ginger

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Vielen Dank für Ihre Buchung. Wir haben zur Kenntnis genommen, dass Sie gegen Tierhaare allergisch sind.

Haustiere sind in unseren Zimmern nicht erlaubt.

Wir möchten Sie jedoch darauf aufmerksam machen, dass wir eine Hauskatze namens Ginger haben, die sich im Eingangsbereich/Flur des Hotels aufhalten darf. Alle unsere öffentlichen Bereiche werden selbstverständlich täglich gereinigt.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

EN

Dear Mrs. / Dear Mr.

Thank you for your reservation. We have noted that you are allergic to pet hair.

Pets are not allowed in our rooms.

However, we would like to draw your attention to the fact that we have a house cat named Ginger, who is allowed in the hotel lobby and hallway. Of course, all our common areas are cleaned daily.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact us.

Your sincerely

FR

Madame, / Monsieur,

Merci pour votre réservation. Nous avons noté que vous êtes allergique aux poils d'animaux.

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans nos chambres.

Nous souhaitons toutefois attirer votre attention sur le fait que nous avons un chat domestique nommé Ginger, qui a l'autorisation de se trouver dans le hall d’entrée et le couloir de l'hôtel. Toutes nos parties communes sont bien entendu nettoyées quotidiennement.

Nous sommes à votre disposition pour toute question supplémentaire.

Cordialement, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per la Sua prenotazione. Abbiamo preso nota della sua allergia ai peli di animali.

Gli animali non sono ammessi nelle nostre camere.

Tuttavia, vorremmo informarla che abbiamo un gatto domestico di nome Ginger, il quale è ammesso all'ingresso/ corridoio dell'hotel. Tutte le aree comuni vengono pulite quotidianamente.

Per qualsiasi ulteriore domanda non esiti a contattarci.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Solo camere NON FUMATORI disponibili

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Für Ihre Reservierung danken wir Ihnen herzlich und möchten Sie darüber informieren, dass unser Hotel ausschließlich über Nichtraucherzimmer verfügt.

Dementsprechend ist das Rauchen im Zimmer oder im Zimmer bei geöffnetem Fenster nicht gestattet.

Direkt vor dem Hotel, im Freien, befindet sich ein Raucherbereich mit Sitzgelegenheit.

Wenn für Sie das Rauchen im Zimmer unverzichtbar ist, bitten wir Sie, diese Reservierung innerhalb der kostenfreien Stornierungsfrist zu stornieren und in einem Hotel zu buchen, welches Raucherzimmer anbietet.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

EN

Dear Madam / Dear Mr.

Thank you for your reservation, we are writing to inform you that our hotel only offers non-smoking rooms.

Therefore, smoking is not allowed in the room even if you open the window.

There is a smoking area with seating directly outside the hotel.

If being able to smoke in your room is essential to your needs, please kindly cancel this reservation within the free cancellation period and book in a hotel that offers designated smoking rooms.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact us.

Best regards,

FR

Chère Madame / Cher Monsieur

Nous vous remercions pour votre réservation et vous informons que notre hôtel dispose exclusivement de chambres non-fumeurs.

Par conséquent, il est interdit de fumer dans la chambre même si vous ouvrez la fenêtre.

Une zone fumeurs avec des sièges se trouve à l'extérieur, juste devant de l'hôtel.

Si fumer dans votre chambre est essentiel pour vous, nous vous demandons d'annuler cette réservation dans le délai d'annulation sans frais et de faire une réservation dans un hôtel proposant des chambres fumeurs.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question supplémentaire.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per la sua prenotazione, le scriviamo per informarla che il nostro hotel dispone solo di camere non fumatori.

Di conseguenza non è consentito fumare in camera, nemmeno con la finestra aperta.

Proprio di fronte all'hotel, all’aperto si trova un’area fumatori con posti a sedere.

Se per le sue esigenze il poter fumare in camera è essenziale, la preghiamo gentilmente di cancellare questa prenotazione entro il periodo di cancellazione gratuito e di prenotare in un albergo che offre camere apposite per fumatori.

Restiamo a disposizione per ulteriori necessità.

Cordiali saluti,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Intolleranza alimentare (lattosio / glutine)

!!! Grotto potrebbe essere chiuso durante i mesi invernali; chiarire con MM !!!

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato

🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

**Trace da inserire con dettagli ricevuti dall’ospite;**

Cucina / Ristorante colazioni / Ristorante cena / Front office Rec. C.

* tutti i giorni

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Vielen Dank für Ihre freundliche Mitteilung. Gerne haben wir vermerkt, dass Sie eine **Lebensmittelunverträglichkeit** haben. Zum **Frühstück** stehen gerne folgende Produkte zur Verfügung;

* Laktosefreie Milch
* Laktosefreies Joghurt
* Soja-Milch
* Glutenfreies Brot

Sie können die Produkte gerne direkt im Restaurant anfordern, Frühstück wird von 07h00 – 10h30 Uhr serviert.

Alternative Produkte aus Hafer, Mandeln, Kokos etc. sind nicht verfügbar.

Spezielle Produkte, welche auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind, dürfen Sie selbstverständlich gerne von zu Hause mitnehmen.

**Unser à la Carte Restaurant Grotto Ronco Bianchi fürs Abendessen:**

Unter folgendem Link finden Sie unser gesamtes Angebot [Restaurant- Speisekarte](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/Menu_Ristorante.pdf) mit genauen Angaben betreffend Zutaten, welche Allergien oder andere unerwünschte Reaktionen auslösen könnten.

* Restaurant geöffnet von 18h30 – 22h00 Uhr.
* Falls Sie das Abendessen bei uns einnehmen, bitten wir freundlich um nochmalige Mitteilung bei der Bestellung, direkt an die Restaurant-Mitarbeitenden.
* Eine Tischreservierung wird empfohlen.

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne weiterhin zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

EN

Dear Mrs. / Dear Mr.

Thank you for your kind message. We have noted that you have a **food intolerance**. The following products are available for **breakfast;**

* Lactose-free milk
* Lactose-free yoghurt
* Soya milk
* Gluten-free bread

You are welcome to request the products directly in the restaurant, breakfast is served between 07h00 - 10h30.

Alternative products based on oats, almonds, coconut etc., are not available.

You may bring special products that are customised to your needs from home.

**Our à la carte Restaurant Grotto Ronco Bianchi for dinner:**

Under the following link you will find our complete offer [Restaurant Menu](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/Menu_Ristorante.pdf) with exact information regarding ingredients that could cause allergies or other adverse reactions.

* Restaurant open from 18h30 - 22h00.
* If you are having dinner with us, we kindly ask you to inform the restaurant staff directly when ordering.
* Table reservations are recommended.

If you have any questions, please do not hesitate to contact us.

Kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

!!! Grotto potrebbe essere chiuso durante i mesi invernali; chiarire con MM !!!

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato

🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

**Trace da inserire con dettagli ricevuti dall’ospite;**

Cucina / Ristorante colazioni / Ristorante cena / Front office Rec. C.

* tutti i giorni

FR

Chère Madame / Cher Monsieur

Nous vous remercions de votre aimable message. Nous notons volontiers que vous avez une **intolérance alimentaire**. Les produits suivants sont à votre disposition pour le **petit-déjeuner ;**

* Lait sans lactose
* Yaourt sans lactose
* Lait de soja
* Pain sans gluten

Vous pouvez demander ces produits directement au restaurant, le petit-déjeuner est servi de 07h00 à 10h30.

Les produits alternatifs à base d'avoine, d'amandes, de noix de coco, etc. ne sont pas disponibles.

Vous pouvez bien entendu emporter des produits spéciaux adaptés à vos besoins depuis chez vous.

**Notre restaurant à la carte Grotto Ronco Bianchi pour le dîner :**

Sous le lien suivant, vous trouverez l'ensemble de notre offre [Restaurant Menu](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/Menu_Ristorante.pdf) avec des indications précises concernant les ingrédients susceptibles de provoquer des allergies ou d'autres réactions indésirables.

* Restaurant ouvert de 18h30 à 22h00.
* Si vous prenez le repas du soir chez nous, nous vous prions de bien vouloir le signaler au moment de la commande, directement au personnel du restaurant.
* Il est recommandé de réserver une table.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Avec nos salutations les meilleures,

IT

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per il Suo gentile messaggio. Con piacere la informiamo di aver annotato che lei ha un'**intolleranza alimentare**.

Per la **colazione** sono disponibili i seguenti prodotti;

* Latte senza lattosio
* Yogurt senza lattosio
* Latte di soia
* Pane senza glutine

La invitiamo a richiedere i prodotti direttamente al ristorante, la colazione viene servita dalle 07h00 alle 10h30.

Non sono disponibili prodotti alternativi a base di avena, mandorle, cocco ecc.

Certamente è possibile, portare da casa prodotti speciali adatti alle vostre esigenze.

**Il nostro ristorante à la carte Grotto Ronco Bianchi per la cena:**

Al seguente link trova il [Menu Ristorante](https://www.continentalparkhotel.com/contents/files/Menu_Ristorante.pdf) completo con indicazioni precise sugli ingredienti che potrebbero scatenare allergie o altre reazioni avverse.

* Il ristorante è aperto dalle 18.30 alle 22.00.
* Nel caso in cui volesse cenare da noi, la chiediamo cortesemente di informare direttamente il personale del ristorante al momento dell'ordinazione.
* Si consiglia di prenotare un tavolo.

Per qualsiasi domanda, non esiti a contattarci.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# Conferma DEBITOR per aziende “Repeater”, prenotato da noi con Spider

🡪 da inviare in caso di prenotazioni telefoniche da parte di aziende “REPEATER”

* “REPEATER” = Profile aziendale già esistente con diversi soggiorni (vedi History)
* Per Debitor NON serve la conferma da parte loro, visto che si tratta di aziende “REPEATER”
* Pf CTRL lista Excel/Profile per capire se sconto 10% o meno (sconto non automaticamente applicato per tutte le aziende!)
* Pf chiedere sempre indirizzo **e-mail aziendale**

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

DE

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Ihre Reservierung Nr. XXXXXX / Aufenthaltsdatum von \_\_ bis \_\_ 2025 / Name Gast: XXX XXX

Sehr geehrte Frau \_\_\_ / Sehr geehrter Herr \_\_\_

Besten Dank für Ihre Reservierung. Sie haben hierfür eine separate Reservierungsbestätigung erhalten.

Gerne bestätigen wir Ihnen wie folgt:

**ZAHLUNG**

* Die Kosten für den Aufenthalt sind mittels Banküberweisung zu beglichen. Zahlungserhalt innerhalb 30 Tagen nach Rechnungserhalt, nach Abreise des Gastes.
* Alle persönlichen Extras sind direkt beim Check-out in bar oder mit Kreditkarte (Visa/ Mastercard/ American Express/ Maestro/ Postcard) zu begleichen.

**RECHNUNGSANSCHRIFT**

Rxxjalskdf GmbH

Slakfjlakdfstrasse 59

8424 Ejalsek

* *Falls diesbezüglich Ergänzungen oder Änderungen erwünscht sind, bitte um Mitteilung bis spätestens am Anreisetag.*

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne weiterhin zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

IT

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Prenotazione no. XXXXXX / Soggiorno dal \_\_ al \_\_ 2025 / Nome ospite: XX XX

Gentile Signora / Egregio Signor

La ringraziamo per la sua prenotazione. Avete ricevuto una e-mail separata di conferma della prenotazione.

Siamo lieti di confermare quanto segue:

**MODALITÀ DI PAGAMENTO**

* Pagamento del soggiorno tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla data della fattura, dopo partenza dell’ospite.
* Eventuali extra personali saranno saldati direttamente al Check-out, in contanti o con carta di credito (VISA/Mastercard/Maestro/Postcard/American Express).

**INDIRIZZO DI FATTURAZIONE**

Rxxjalskdf Ltd.

Slakfjlakdfstrasse 59

8424 Ejalsek

* *Se sono necessarie aggiunte o modifiche, vi preghiamo cortesemente di comunicarcelo al più tardi il giorno dell'arrivo.*

Restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

FR

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Votre réservation no. XXXXXXXX / Date de séjour du \_\_ au \_\_ 2025 / Nom d’hôte: XX XX

Madame, / Monsieur,

Nous vous remercions pour votre réservation. Vous avez reçu un e-mail séparé avec la confirmation de votre réservation.

C’est avec plaisir que nous vous confirmons comme suit :

**MODE DE PAIEMENT**

* Paiement du séjour par virement bancaire dans les 30 jours suivant la date de facturation, après le départ du client.
* Tous les extras personnels seront payés directement au moment du départ, en espèces pou par carte de crédit (VISA/Mastercard/Maestro/Postcard/American Express).

**ADRESSE DE FACTURATION**

Rxxjalskdf SARL

Rue Slakfjlakdf 59

8424 Ejalsek

* *Si des compléments ou des modifications sont souhaités à ce sujet, veuillez-nous en informer au plus tard le jour de votre arrivée.*

N’hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.

Avec nos salutations les meilleures,

EN

**E-Mail subject =**

CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO: Your reservation no. XXXXXX / Date of stay from \_\_ to \_\_ 2025 / Guest name: XX XX

Dear Mrs / Dear Mr.

Thank you for your reservation. You have received a separate e-mail confirming your reservation.

With pleasure we confirm you as follows:

**METHOD OF PAYMENT**

* Payment of the stay by bank transfer within 30 days date of invoice, after the guest’s departure.
* Any personal extras will be paid directly at the Check-out, in cash or by credit card (VISA/Mastercard/Maestro/Postcard/American Express).

**BILLING ADDRESS**

Rxxjalskdf Ltd.

Slakfjlakdfstrasse 59

8424 Ejalsek

* *If any additions or changes are required, please let us know by the day of arrival at the latest.*

Please do not hesitate to contact us if you have any questions.

With kind regards

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

# INVERNO: Chiusura invernale a dicembre

DE

Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr

Besten Dank für Ihre freundliche Anfrage und für das Interesse an unserem Hotel.

Unser Hotel ist vom \_\_\_ bis \_\_\_ aufgrund Betriebsferien geschlossen.

**Reservierungen online oder per E-Mail mit 5% Rabatt:**

Alle verfügbaren Zimmer sind jeweils online und in Echtzeit auf unserer Homepage [www.continentalparkhotel.com](http://www.continentalparkhotel.com) ersichtlich.

Gerne erhalten Sie einen **Rabatt von 5%** auf alle Zimmerpreise – Informationen diesbezüglich finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage, andernfalls sind wir gerne unter; [info@continentalparkhotel.com](mailto:info@continentalparkhotel.com) oder 091 966 11 12 erreichbar.

Es würde uns sehr freuen Sie bald in unserem Haus begrüssen zu dürfen. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

IT

Gentile Signora / Egregio Signore

La ringraziamo per la Sua gentile richiesta di prenotazione e per l’interesse rivolto verso la nostra struttura.

Il nostro albergo è chiuso dal \_\_ al \_\_ per ferie aziendali.

**Prenotazioni online o via e-mail con uno sconto del 5%:**

Tutte le camere disponibili possono essere visualizzate online e in tempo reale sulla nostra pagina [www.continentalparkhotel.com](http://www.continentalparkhotel.com).

Per prenotazioni effettuate direttamente riceverete **uno sconto del 5%** su tutte le tariffe delle camere – informazioni su questo si possono trovare anche sulla nostra pagina web, altrimenti potete contattarci ai seguenti recapiti;

[info@continentalparkhotel.com](mailto:info@continentalparkhotel.com) o allo 091 966 11 12.

Saremo molto lieti di accogliervi presto presso nostro albergo. Se avete domande, non esitate a contattarci.

Cordiali saluti

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)

EN

Dear Madam / Dear Sir

Thank you for your kind request and interest shown in our hotel.

Our hotel is closed from \_\_ to \_\_ for company holidays.

**Please book online or by e-mail for a 5% discount:**

All available rooms can be viewed online and in real time on our homepage [www.continentalparkhotel.com](http://www.continentalparkhotel.com).

For bookings made directly you will receive a **5% discount on all room rates** - information on this can also be found on our website, otherwise you can contact us at [info@continentalparkhotel.com](mailto:info@continentalparkhotel.com) or on 091 966 11 12.

We would be very pleased to welcome you soon at our hotel. If you have any questions, please do not hesitate to contact us.

Kind regards

Testo in giallo = testo deve rimanere evidenziato in giallo nella e-mail dell’ospite, 🡪 viene utilizzato per evidenziare una parte importante del messaggio.

\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Testo in blu = questo testo è solo evidenziato perché deve essere adattato 🡪 p.f. rimuovere colore, marcando testo “nessun colore”, prima di inviare la mail all’ospite.

FR

Chère Madame / Cher Monsieur

Nous vous remercions de votre aimable demande et de l’intérêt que vous portez à notre hôtel.

Notre hôtel est fermé du \_\_ au \_\_ pour les vacances d'entreprise.

**Veuillez réserver en ligne ou par e-mail pour bénéficier d'une réduction de 5 % :**

Toutes les chambres disponibles peuvent être consultées en ligne et en temps réel sur notre page d’accueil [www.continentalparkhotel.com](http://www.continentalparkhotel.com).

Pour les réservations effectuées directement, vous bénéficierez d'une réduction de 5 % sur le prix de toutes les chambres - vous trouverez également des informations à ce sujet sur notre site web, ou vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante; [info@continentalparkhotel.com](mailto:info@continentalparkhotel.com) ou au 091 966 11 12.

Nous serions très heureux de vous accueillir prochainement dans notre établissement. Si vous avez de questions, n’hésitez pas à nous contacter.

Avec nos salutations les meilleures,

[RITORNA ALLA 1° PAGINA](#_top)