

## Bienvenue !

Notre équipe est là pour vous aider à toute heure! Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel. Si vous avez besoin d'assistance ou de services non listés ci-dessous, n'hésitez pas à contacter la réception en composant le « 9 ».

Nous vous souhaitons un agréable séjour !





---

## Activités

L'hôtel est situé à seulement 14km du Parc animalier Pairi Daiza, 7km du centre historique de Mons, 14km des Ascenseurs à bateaux. Vous trouverez beaucoup d'informations touristiques en réception.

## Air conditionné

Toutes nos chambres sont équipées d'air conditionné. Les instructions sont les suivantes :

- Pressez la touche  pour allumer la pompe.
- Appuyez sur la touche «F1» pour sélectionner le mode :
  - choisissez  pour chauffer votre chambre.
  - choisissez  pour refroidir votre chambre.
- Pressez la touche  haut/bas pour augmenter/diminuer la température.

## Animaux

Les animaux sont les bienvenus à l'hôtel, pour un supplément de 15,00€/animal/nuit. Pour des raisons de sécurité, veuillez ne pas laisser votre animal seul dans la chambre en votre absence.

## Articles additionnels

Vous avez oublié votre rasoir, votre brosse à dents ou votre gant de toilette ? Votre bouton de chemise est décousu ? Pas de problème, il y a différents kits de dépannage gratuits à la réception. Vous désirez un oreiller, un gant de toilette... appelez la réception en composant le « 9 ».

## Autres services

La réception est à votre disposition pour toute demande d'informations, réservations, demandes de taxis ou autres.

## Bagages

Si vous souhaitez laisser vos bagages chez nous pendant quelques temps, merci de les ramener à la réception. Nous garderons ceux-ci en lieu sûr. Bagagiste possible (4€ par bagage).

## Bar – Boissons – Snacks :

Notre bar se situe au rez-de-chaussée et est ouvert de 11h00 à minuit. En plus de boissons, nous vous proposons une petite restauration, dont [ici](#) un aperçu ! Après fermeture du bar, il est possible de commander à la réception 24h/24

## Bébés

Nous pouvons mettre un lit pour bébé gracieusement à votre disposition. Si vous désirez faire chauffer votre biberon, il y a un micro-ondes à votre disposition dans le hall de l'hôtel.

## Bornes de recharge pour voitures électriques

Nous mettons à votre disposition des bornes de recharge pour vos voitures électriques. Le manuel d'utilisation est affiché sur la borne.

## Business Corner

Un ordinateur, avec accès Internet et imprimante, est à votre disposition gratuitement 24h/24. Il se trouve à gauche de la réception.

## Carte-Clé

N'oubliez pas de déposer votre carte-clé avant votre départ. Celle-ci reste la propriété de l'hôtel et peut être recyclée. En cas de perte, elle vous sera facturée à 2€.

## Carte de crédit/débit

Nous acceptons les cartes American Express, Mastercard, Maestro (Bancontact) et Visa. Les billets de 500€ et les chèques ne sont pas acceptés.

## Cireuse à chaussures

Une cireuse à chaussures est à votre disposition au pied de l'escalier.

## Clé verte

L'hôtel est certifié « Clé Verte ». Cela signifie que nous nous soucions beaucoup de l'environnement en ce qui concerne la faible consommation d'eau, le choix de produits éco-labellisés, des aliments bio/équitable au petit-déjeuner, ...

## Coffre-fort

Un coffre-fort est à votre disposition dans la penderie de votre chambre. Pour l'utiliser il vous suffit d'encoder le numéro à 4 chiffres de votre choix. Pour toute question n'hésitez pas à contacter la réception en composant le « 9 ». *Nous ne sommes pas responsables en cas de vol.*

## Coin enfant

Un coin enfant est aménagé juste en face de la salle du petit-déjeuner. Ils pourront y colorier, faire des puzzles, jouer au babyfoot...

### **Cuisinette (Guest kitchen)**

Une cuisinette est à votre disposition gratuitement, au rez-de-chaussée, équipée d'une plaque à induction, de fours micro-ondes/grill ainsi que des ustensiles nécessaires. Nous vous demandons de faire votre vaisselle et de laisser la pièce en ordre après votre passage.

### **Départ**

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous de n'avoir rien oublié. Vous pouvez solder votre compte par carte de crédit/débit ou espèces. Nous n'acceptons ni les billets de 500€ ni les chèques. Nous vous demandons de bien vouloir libérer la chambre avant 10h00 en semaine et 12h00 le week-end. Il est possible de réserver une arrivée matinale à 11h (suppl. de 25€) ainsi qu'un départ tardif à 14h (suppl. de 25€), sous condition de disponibilité.

### **Départ Express**

Si vous souhaitez un départ rapide la veille n'hésitez pas à le demander à la réception.

### **Détente et bien-être**

Envie de vous détendre ou de faire du sport ? Notre salle de fitness (au sous-sol) et notre salle de jacuzzi et sauna (au rez-de-chaussée) sont à votre disposition 7jours/7 de 08h00 à 23h00.

### **Distributeur automatique**

Un distributeur automatique est disponible dans le couloir près de la réception (boissons, chips, chocolats et bonbons).

### **Durée de votre séjour**

Si vous souhaitez prolonger ou écourter votre séjour, merci d'en avertir la réception 24h à l'avance. L'hôtel se réserve le droit de réclamer une compensation en cas de départ anticipé et non averti.

### **Enfants**

Les enfants de moins de 12 ans logent gratuitement dans la chambre de maximum 2 adultes (max. 1 enfant et 2 adultes). Pour les familles de quatre, nous vous proposons nos appartôtels.

### **Eau potable**

L'eau du robinet est potable. Néanmoins, une fontaine à eau plate et pétillante située au rez-de-chaussée, près de la réception, est à votre disposition.

### **Electricité**

En Belgique, le voltage est de 220 Volts. En cas de nécessité, vous pouvez emprunter un adaptateur de prise à la réception (caution : 10 €).

### **Fer et planche à repasser**

Toutes nos chambres sont pourvues d'une planche et d'un fer à repasser. Merci de les remettre en penderie après utilisation.

## Glaçons

Des glaçons sont disponibles au bar, gratuitement.

## Green Voucher

L'hôtel vise à contribuer à un environnement plus durable. Si vous restez plus d'une nuit et ne souhaitez pas de nettoyage quotidien, accrochez le support « green voucher » à l'extérieur de votre porte. Ceci vous donnera une réduction de 5€ sur une boisson au bar ☺

## Hôtel à insectes

Proche du parking, vous trouvez un hôtel à insectes. Pourquoi ?

Les maisons d'insectes sont des refuges en bois conçus spécialement pour attirer les insectes, dits auxiliaires (comme les abeilles, les perce-oreilles ou les chrysopes), dont beaucoup consomment les ravageurs réputés pour dégrader les plantations. Mais en plus, certaines des espèces invitées sont aussi connues pour leur vertu pollinisatrices.

Placés dans un recoin ensoleillé de notre extérieur, notre abris pour insectes peut donc à terme favoriser la reproduction des végétaux, essaimer les couleurs, en bref redonner vie à notre jardin.

## Indicatifs internationaux (principaux)

Autriche 0043	Luxembourg 00352
Canada 001	Monaco 00377
Danemark 0045	Pays-Bas 0031
Allemagne 0049	Norvège 0047
Finlande 00358	Pologne 0048
France 0033	Portugal 00351
Grèce 0030	Espagne 0034
Grande-Bretagne 0044	Suède 0046
Irlande 00353	Suisse 0041
Italie 0039	États-Unis 001

## Internet

Le Wifi gratuit est accessible dans tout l'hôtel, en cas de problème contacter la réception. Pour vous connecter :

- Ouvrez vos paramètres réseaux
- Sélectionnez « WIFI Casteau » et connectez-vous
- Entrez le mot de passe WIFI1234
- Ouvrez votre navigateur internet
- Vous êtes connectés

## Laverie

Une laverie est à votre disposition, au sous-sol dans le bâtiment principal et au 2<sup>ème</sup> étage dans le bâtiment des Aparthôtels. Machines à laver et séchoirs sont disponibles et fonctionnent avec des jetons de 3€ vendus à la réception.

### Location de voiture

La réception se fera un plaisir de vous aider si vous souhaitez louer une voiture (contact avec les compagnies reconnues : Avis – Hertz - ...).

### Magazines et Journaux

Vous trouverez plusieurs magazines et journaux à votre disposition à la réception. Après lecture, nous vous prions de les laisser dans votre chambre ou de les reposer sur le présentoir à la réception.

### Ne pas déranger

Vous ne désirez pas être dérangé, fermez votre porte à clé et mettez le badge « Ne pas déranger » (« Do not disturb ») à l'extérieur de votre porte. Ceci avisera la femme de chambre de ne pas vous déranger !

### Non-fumeur

Aimez-vous dormir dans une chambre qui sent la fumée ? Non ? Eh bien, le prochain invité non plus ! Alors, s'il vous plaît, ne fumez pas dans cette pièce, même avec une fenêtre ouverte. Notre hôtel est 100% non-fumeur, en cas de non-respect de cette règle, une amende de 100€ vous sera comptée (coût de désodorisation de la pièce).

### Nous tenons compte de votre avis

### Numéros d'urgence pour cartes de crédits :

<b>American Express</b> <i>Emergency assistance:</i> (+32) 02/541 92 22	<b>Visa</b> <i>Customer Service</i> (+32) 02/205 85 85
<b>Mastercard/Eurocard</b> <i>Emergency assistance:</i> 0800 1 5096	<b>Card Stop:</b> (+32) 070/344 344

### Oreillers

Pour votre confort, vous pouvez choisir entre 2 types d'oreillers de différentes tailles et densités :

- Carré = ferme (firm)
- Rectangulaire = doux (soft)

### Parking

Notre parking est surveillé par nos caméras vidéo et est à la disposition de notre clientèle. Nous vous prions de veiller à ne pas bloquer d'autres voitures. Par sécurité, ne laissez jamais d'argent ni d'objets de valeur dans votre voiture. Nous vous informons également qu'il est interdit de se garer sous le porche d'entrée. *La direction décline toute responsabilité en cas d'accidents, de vol ou dégâts.*

## Peignoirs

Des peignoirs de bain sont disponibles gratuitement à la réception (caution 25€).

## Petit-déjeuner

Nous vous proposons 3 types de petit-déjeuner :

1. Notre buffet continental (plus de 80 produits) est servi tous les jours de 6h30 à 10h00 (11h00 le weekend) dans notre salle du petit-déjeuner (voucher impératif)
2. Vous pouvez opter pour un petit-déjeuner en chambre, servi entre 06h30 et midi (supplément de 2,5€/personne).
3. Un petit-déjeuner à emporter (take-away) est également possible.

Les 3 types de petit-déjeuner sont à commander à la réception la veille.

Il est interdit de se préparer un piquenique au buffet, mais nous pouvons vous en prévoir un à 15€, sur réservation la veille,

## Photocopieuse

Besoin de photocopies ? La réception se fera un plaisir de vous aider (0,25€ la copie)

## Plateau de courtoisie

S'il manque quelque chose sur votre plateau de courtoisie, demandez à la réception.

## Prévention du feu

Vérifiez dès maintenant l'emplacement des escaliers, des sorties de secours et des extincteurs. Si un feu était signalé par l'alarme incendie (son persistant provenant du couloir), merci de suivre les instructions du personnel de l'hôtel. Si vous détectez un feu, veuillez ne pas paniquer ! Fermez l'endroit du sinistre et signalez-le directement à la réception. Si l'issue de secours était obstruée par la fumée, fermez la porte et restez dans votre chambre dans l'attente des pompiers, en surveillant votre fenêtre.

## Réception

La réception est ouverte 24h/24. Néanmoins, pour des raisons de sécurité, la porte d'entrée est fermée à partir de 23h. Dans ce cas, utilisez la sonnette, notre réceptionniste vous ouvrira. Pour joindre la réception, composez-le « 9 ».

## Restaurants

Nous vous proposons une petite restauration soit au bar de 11h à minuit soit en chambre 24h/24. Visualisez [ici](#) notre carte.

Si vous préférez goûter à la gastronomie Montoise, il y a de nombreux restaurants situés à proximité de l'hôtel. Découvrez la liste des restaurants à la fin du directory.

## Réveil

Vous désirez vous faire réveiller ? Contactez notre réception qui programmera aussitôt votre réveil.

## Sèche-cheveux

Un sèche-cheveux est installé dans la salle de bain de votre chambre.

## Salles de séminaire et de banquet

Nous disposons de 3 salles modulables pour organiser vos événements. Pour toute information sur celles-ci, merci d'envoyer votre demande à :

[info@casteauresort.be](mailto:info@casteauresort.be)

## Service médical

Il vous est possible d'appeler un médecin, soit en contactant la réception, soit en téléphonant directement au médecin (voir rubrique « Téléphone »). Les frais médicaux sont à régler directement au médecin. Le numéro des Urgences est le « 112 ». Pour la police, faites-le « 100 ». N'oubliez pas de composer le « 0 » pour obtenir la ligne extérieure.

## Serviette de bain

Pouvez-vous imaginer les tonnes de serviettes qui sont lavées inutilement chaque jour dans les hôtels du monde entier, et l'impact de l'utilisation des détergents sur la qualité de nos eaux ? Vous pouvez décider vous-même :

- Les serviettes mises dans la baignoire ou douche signifient « à remplacer »
- Les serviettes déposées sur le porte-essuies signifient « je les utilise encore en faveur de l'environnement »

**Ou encore mieux : optez pour le « Green Voucher »**

## Téléphone

Ligne extérieure : formez le 0

Réception : formez le 9

Autre chambre : formez le numéro de la chambre

Appel local : formez « 0 + numéro local »

Appel international : formez 0+00+code international+numéro local

## Télévision

Nous vous proposons les chaînes suivantes :

1	LA UNE	FR
2	TIPIK	FR
3	LA TROIS	FR
4	TF1	FR
5	France 2	FR
6	France 3	FR
7	France 4	FR
8	France 5	FR
9	M6	FR
10	6TER	FR
11	W9	FR
12	TFX	FR
13	TMC	FR
14	NRJ 12	FR
15	ARTE FRANCE	FR

31	TVE INT	ES
32	24 HORAS	ES
33	NHK World Japan	JAP
34	CGT News China	CHI
35	CCTV 4E	CHI
36	TRT World Turkije	TUR
37	AL JAZEERA	ARA
38	Qatar TV	ARA
39	Bahrain	ARA
40	UA World Ukraine	UKR
41	ESPRESO TV	UKR
42	Dla Ciebe TV	UKR

16	LCP	FR
17	France INFO	FR
18	VRT 1	NL
19	VRT CANVAS	NL
20	NPO 1	NL
21	ARD DAS ERSTE	DE
22	BRF	DE
23	EURONEWS EN	EN
24	BBC NEWS	EN
25	BBC ONE	EN
26	BBC TWO	EN
27	RAI 1	IT
28	RAI 2	IT
29	RAI 3	IT
30	RAI NEWS 24	IT

Radio 1	La première RTBF
Radio 2	Musique 3 RTBF
Radio 3	Classic 21 RTBF
Radio 4	Vivacité RTBF
Radio 5	Tipik RTBF
Radio 6	BRF

## Valeurs fondamentales (Core values) :

WeCareHotels a 3 valeurs fondamentales :

- Nous prenons soin de nos clients (we care for our guests) : nous visons la satisfaction totale du client. Par conséquent, nos clients demeurent au cœur de nos priorités. Tous nos hôtels ont un score minimum de 4/5 sur TripAdvisor ainsi qu'un certificat « Travellers' choice » de TripAdvisor.
- Nous prenons soin de notre environnement (we care for our environment) : nous essayons de limiter au maximum notre empreinte environnementale en utilisant des panneaux solaires (là où nous le pouvons), des produits de nettoyage écologiques, des produits Fairtrade et locaux, etc. Tous nos hôtels sont certifiés « Clé verte ».
- Nous prenons soin de notre communauté (we care for our community) : nous voulons le bien-être de notre communauté en général et nos collaborateurs en particulier.

## Vélos

Envie de louer un vélo ? Nous en mettons 2 à votre disposition (location de 5€/jour). Si vous venez avec vos propres vélos, un local sécurisé vous est proposé gratuitement.

## Vos invités

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisés à recevoir des invités dans votre chambre. Pour ce faire, vous pouvez disposer de nos petits salons conviviaux situés dans le hall d'accueil.





## Welcome!

Our team is available to assist you at any time! We are pleased that you have chosen our hotel for your stay and offer the following amenities and services. If you require any assistance or services which are not listed, please do not hesitate to contact reception by dialling “9”. We wish you a pleasant stay!

## Activities

The hotel is only 14kms away from the animal park Pairi Daiza, 7kms from Mons, 14kms from Boat Lifts of Strepv-Thieu. You will find a lot of touristic informations at the reception.

## Additional Service

If you need an additional pillow, blanket, towel, face cloth, call reception at “9”.

## Air Conditioning

Available in all our rooms. Working instructions are as follows:

- Push the button  to start running.
- Push the «F1» button to select the operation mode:
  - Select Hot  to heat your room.
  - Select Cold  to cool your room.
- Push the arrows  high or low to increase or decrease the temperature.

## Animals

Animals are allowed in the room for 15€/animal per night. For security reasons, it is not allowed to leave them alone in the room during your absence.

## Babies

We can provide you with a baby cot upon request. If you wish to warm up a baby bottle, a microwave is at your disposal next to the bar.

## Bathrobes

Available free of charge at reception (25€ guarantee)

## Bar – Boissons – Snacks :

Our bar is situated on the ground floor and is open from 11AM till midnight. We serve not only beverages but also snacks. See our menu [here](#).

We also have a vending machine with beverages and little snacks near the reception.

## Bikes:

Are you looking for a rental bike? We have 2 available at 5€/day. If you come with yours, we have a safe local to keep them, for free.

## Bottled Water

Bottled water is available 24 hours per day at reception and in vending machine.



## Breakfast

We propose you 3 kinds of breakfast.

1. our continental buffet, with more than 80 products, which is available every day from 6:30 till 10:00 (11:00 during the weekend) in the breakfast room (voucher requested)
2. you can ask for the room service between 6:30 and noon, for an extra cost of 2,50€/person.
3. And last, but not least, you have the takeaway breakfast.

All 3 breakfasts have to be ordered at the reception in the evening. It is forbidden to prepare a packed lunch at the buffet, but we can provide you one on reservation the day before, at 15,00 €.

## Business Corner

A business corner with computer and a free internet access is 24h/24 at your disposal in our lounge.

## Car park

The car park is at your disposal and is equipped with CCTV. Please be careful not to block another car. Do not leave valuable objects in your car even in the closed back door! We also inform you that it is forbidden to park under the entry porch. *We are not responsible in case of accident, damage and/or theft.*

## Car Rentals

Car rentals may be arranged through reception, the services provided by reputable car rental companies.

## Change the length of stay after check-in

Any changes in the length of stay from the original reservation must be coordinated and accepted by the hotel at least 24 hours in advance. The hotel may charge your for it.

## Credit Card Emergency numbers

<b>American Express</b> <i>Emergency assistance:</i> (+32) 02/541 92 22	<b>Visa</b> <i>Customer Service:</i> (+32) 02/205 85 85
<b>Mastercard/Eurocard</b> <i>Emergency assistance:</i> 0800 1 5096	<b>Card Stop:</b> (+32) 070/344 344



## Check-Out Procedures

When vacating your room, please make sure that you have taken all your belongings. You may settle your account with either a credit card or cash. We regret that cheques and banknotes of 500€ are not accepted by the hotel.

## Check-Out Time

Check out time is 10AM in the week and 12AM (noon) in the weekend on the day of departure. Please note that a surcharge may be added to your bill for a late check-out. Should you wish to have a late check out, please contact reception to make the necessary arrangements (suppl. of 25€).

## Coffee / Tea Makers

Coffee and tea makers are available in your room free of charge. If anything is missing, do not hesitate to call reception by dialling “9”

## Copy Service

Our reception provides this service. The cost for a copy is 0,25€.

## Core values

WeCareHotels has 3 core values:

- We care for our guests: we try to give the best price quality value. All our hotels have a minimum score of 4/5 on Tripadvisor and a “Travellers’choice” certificate by Tripadvisor
- We care for our environment: we try to reduce our ecological footprint by using solar panels (where we can), ecological cleaning products, Fairtrade and local products, own beehives (where we can), etc.
- We care for our community: we want the well-being of our community in general and our staff in particular.

## Do not disturb

You do not wish to be disturbed, lock your door and put the badge “do not disturb” outside of your door. This will inform the housekeeping not to disturb you!

## Drinking Water

The tap water in our region is safe to drink. However, a still and sparkling water fountain, located next to the reception is at your disposal.

## Early Departure

We wish to inform you that the hotel is entitled to charge for early departure made less than 24 hours in advance.

## Electric Outlets

All electric outlets in your room are switched on all the time. Tension of 220V. Adaptors are available at reception (caution of 10€).



### **Emergency Fire Instructions**

Please read the fire precautions notice, located in your room and familiarize yourself with the location of the fire exits and fire extinguishers. If a fire was signaled by the fire alarm (persistent sound coming from the hallway), please follow the instructions of the hotel staff. If you detect fire, please don't panic! Close the site of the incident and report it directly to the reception. If the escape route is blocked by smoke, close the door and stay in your room waiting for the fire department, watching your window.

### **Emergency Medical Assistance**

In case you need medical assistance, please contact reception dialling "9". To obtain an outside help by yourself you can dial medical services "0"- "112" or "0"- "100".

### **Express check out**

If you wish express check out, please contact reception in advance.

### **Green Key**

The hotel is "Green Key" certified. This means we really care about environment regarding installations such as solar panels on the roof, low water consumption, regarding choice of ecological products and the food we serve (bio/fair trade at breakfast), ...

### **Green voucher**

The hotel aims to contribute towards a more sustainable environment. If you are staying for more than one night and do not wish your room to be cleaned, please hang the "green voucher" badge outside your door. You will receive a free green voucher of 5€, to be used for beverages at the bar 😊

### **Hair Dryers**

A hairdryer is installed in the bathroom of your room.

### **Hotel Bar**

Our bar is open every day from 11AM till 12PM. When the bar is closed, you can use the vending machine near the reception.

### **Ice Machine:**

Ice is available in our bar/lounge free of charge.

### **Insect Hotel**

Near the parking, you'll find an insect hotel. Why do we need one? Insect houses are wooden shelters specially designed to attract insects, known as auxiliaries (such as bees, earwigs, or lacewings), many of which consume pests renowned for damaging plantations. What's more, some of the guest species are also known for their pollinating virtues. Placed in a sunny corner of our exterior, our insect shelter can ultimately encourage plant reproduction, swarming colors and, in short, bringing our garden back to life.



## International prefixes :

Austria 0043	Luxemburg 00352
Canada 001	Monaco 00377
Denmark 0045	Netherlands 0031
Germany 0049	Norway 0047
Finland 00358	Poland 0048
France 0033	Portugal 00351
Greece 0030	Spain 0034
Great-Britain 0044	Sweden 0046
Ireland 00353	Switzerland 0041
Italy 0039	United States 001

## Internet Access

Free High Speed internet access is available free of charge in all guestrooms and public areas.

Instruction to connect to the WIFI:

1. Open your wireless network connection
2. Select the network "WIFI Casteau" and press connect
3. Launch your internet browser
4. Enter your password WIFI1234
5. You are now on the internet

## Iron & Ironing Board:

All our rooms are equipped with iron and ironing board. Please put it back in the wardrobe after use.

## Key Card

Please hand in your key card at check out. The key card remains property of the hotel and can be reused. If lost, we will have to charge 2€ to replace.

## Kid's corner

A kid's corner is available just in front of the breakfast room. They will be able to colour, do puzzles, play table football, ...

## Kids

Kids until 12 years stay for free in the room of max 2 adults (max. 1 child for 2 adults). For families of 4, please reserve an Aparthotel.

## Kitchen

A kitchen is available for free, on the ground floor. It is equipped with induction hob, microwaves/grill and cooking utensils. Please wash your dishes and keep this room in order.

## Laundry & Dry-Cleaning Service

There are washing machines and tumble-dryer available, from 8:00 till 22:00 in underground of the hotel and the 2<sup>nd</sup> floor of the Aparthotels. Tokens are for sale at the reception (3€/machine).

## Luggage Storage

You can leave your luggage free of charge at the reception. For assistance call reception at "9". Luggage handler possible (4€/luggage).



## Meeting & Banqueting Room

We have 3 meeting rooms available for your business or social arrangements. For more information, please send your request to:

[info@casteauresort.be](mailto:info@casteauresort.be)

## Newspapers

Different magazines and newspapers are at your disposal next to the reception. Please put them back after reading or leave them in your room.

## Night Entrance

For security reasons, the main entrance is closed at 11PM. Press the ring and our receptionist will open the door.

## Non-Smoking

Do you like to sleep in a room which smells cigarette smoke? Well, neither does the next guest! So, please do not smoke in the room, even with the window open. Our hotel is 100% non-smoking. If this rule is not respected, an amount of 100€ will be charged on your bill (cost of complete deodorization of the room).

## Other Services

Please ask reception for booking a cultural event, city tour, restaurant, taxi, public transport, cinema, ...

## Pillows

For your comfort, you can choose between 2 types of pillows (different sizes and densities):

- Square = firm
- Rectangular = soft

## Reception

The reception is open 24 hours a day. To reach the reception, dial "9".

## Recreational Facilities

Fitness situated in the basement is available from 8AM till 10PM. Sauna & Jacuzzi, on the ground floor, from 8AM till 10PM.

## Restaurant/evening food items

In the bar from 11PM till midnight or in your room 24h/24, we serve beverages and snacks. [Here](#) you can see the menu.

Do you however wish to taste the gastronomy of Mons, well, there are a lot of restaurants located at walking distance of the hotel. Check the list of restaurants at the end of the directory.

## Safe Deposit Boxes

You can use the safe provided in your room. Instructions are marked on the safe. It is not recommended to leave valuables in your room. *The hotel is not responsible for valuables not left in the safe.*

## Shoeshine

A shoeshine machine is at your disposal in the hotel lobby.



## Snacks & Beverages

Snacks and cold beverages are available 24 hours a day at reception at extra cost.

## Telephone Dialling Instructions

Outside line: Dial 0 to obtain an outside line.

Reception: Dial 9 to contact reception.

Other guest room: Dial room# to obtain another room.

Local call: Dial 0 + local number

International call: Dial 0+00+country code+local number

## Television Channels

1	LA UNE	FR
2	TIPIK	FR
3	LA TROIS	FR
4	TF1	FR
5	France 2	FR
6	France 3	FR
7	France 4	FR
8	France 5	FR
9	M6	FR
10	6TER	FR
11	W9	FR
12	TFX	FR
13	TMC	FR
14	NRJ 12	FR
15	ARTE FRANCE	FR
31	TVE INT	ES
32	24 HORAS	ES
33	NHK World Japan	JAP
34	CGT News China	CHI
35	CCTV 4E	CHI
36	TRT World Turkije	TUR
37	AL JAZEERA	ARA
38	Qatar TV	ARA
39	Bahrain	ARA
40	UA World Ukraine	UKR
41	ESPRESO TV	UKR
42	Dla Ciebe TV	UKR

16	LCP	FR
17	France INFO	FR
18	VRT 1	NL
19	VRT CANVAS	NL
20	NPO 1	NL
21	ARD DAS ERSTE	DE
22	BRF	DE
23	EURONEWS EN	EN
24	BBC NEWS	EN
25	BBC ONE	EN
26	BBC TWO	EN
27	RAI 1	IT
28	RAI 2	IT
29	RAI 3	IT
30	RAI NEWS 24	IT
Radio 1	La première RTBF	
Radio 2	Musique 3 RTBF	
Radio 3	Classic 21 RTBF	
Radio 4	Vivacité RTBF	
Radio 5	Tipik RTBF	
Radio 6	BRF	

## Terminal for charging electric cars

Charging points for EV's available on our parking. The user manual is noticed on the charging points.

## Toiletries

Did you forget something? For your convenience complimentary toiletries, like toothbrush, razor, comb, sewing kit, vanity kit, shoe polish... are available at reception.

## Towels

Tons of towels are washed every day in hotels all over the world. To decrease the number of detergents unnecessarily polluting our planet, we invite you to join us in working for a better environment. If you are staying for the next few days, you have 2 possibilities:

- Or you put the used towels that should be washed in the bathtub or shower
- Or you leave the towels you want to use again at the towel rack



Or even better: opt for the "Green Voucher"  
**Vending Machine**

A vending machine (drinks, chips, chocolate and sweets) is available 24h next at the reception.

**Your Guests**

Because of security and hotel policy, your guests should not be invited to guest rooms. You may use our breakfast room, bar/lounge or lobby to welcome your guests.

**Wake Up Call:**

Please ask reception for a wake-up call.

**We value your opinion**

At WeCareHotels, we truly care about your experience. If there is anything we can do to improve your stay, please contact the front desk immediately. After your stay, we would sincerely appreciate you taking a few minutes to share your comments about your experience with us. Please take our short internet survey by clicking on this image :





## Welkom!

Ons team staat altijd voor je klaar! Bedankt dat u voor Hotel & Aparthotel Casteau Resort Mons Soignies heeft gekozen. Als u hulp of enige service nodig heeft, aarzel dan niet om contact op te nemen met de receptie door "9" te bellen. Wij wensen u een prettig verblijf!

## Aanvullende items

Scheermesje, tandenborstel of washandje vergeten? Is de knoop van uw overhemd los? Geen probleem, bij de receptie zijn diverse reparatiesets verkrijgbaar. U wilt een kussen, een washandje, ... bel de receptie door "9" te kiezen.

## Activiteiten:

Het hotel ligt op slechts 14km van het dierenpark Pairi Daiza, 7km van het historisch centrum of Mons, 14km van Boot Liften. U vindt meer toeristische informatie naast de receptie.

## Airconditioning

Al onze kamers zijn voorzien van airconditioning.

De instructies zijn als volgt:

- Druk op de toets  om de pomp in te schakelen.
- Druk op de toets «F1» om de modus te selecteren :
  - kiezen  om je kamer te verwarmen.
  - kiezen  om je kamer te koelen.
- Druk op de toets  hoog/laag om de temperatuur te verhogen / verlagen.

## Andere diensten

De receptie staat ter uwe beschikking voor elk verzoek om informatie, reservering, aanvraag voor taxi's of andere.

## Automaat

Bij de receptie staat een automaat, waar u 24u/24 drankjes, chips, chocolade en snoep vindt.

## Autoverhuur

De receptie helpt u graag verder als u een auto wilt huren (wij nemen contact met erkende bedrijven: Avis - Hertz -...).

## Baby's

Een babybedje is op aanvraag verkrijgbaar. Als u een verzorgingskussen wenst of een zuigfles wil laten opwarmen, neemt contact op met de receptie.

## Badjassen:

Badjassen zijn gratis te lenen bij de receptie (borg 25 €).

## **Bagage**

Als u uw bagage een tijdje bij ons wilt achterlaten, breng deze gerust naar de receptie. We bewaren deze op een veilige plaats. Bagagist mogelijk (4€/bagage).

## **Bar – dranken – snacks**

Onze bar bevindt zich op de begane grond en is open van 11.00 uur tot middernacht. Je vindt er niet alleen dranken maar tevens kleine lekkere gerechtjes. Klik [hier](#) voor onze menukaart. Deze kunnen u ook 24u op 24 in de kamer geserveerd worden.

## **Brandpreventie**

Controleer zorgvuldig de locatie van trappen, nooduitgangen en brandblussers. Als er brand werd aangegeven door het brandalarm (aanhoudend geluid komend uit de gang), volg dan de instructies van het hotelpersoneel. Als u brand ontdekt, raak dan niet in paniek! Sluit de locatie van het incident en meld dit direct bij de receptie. Als de nooduitgang door rook geblokkeerd is, sluit dan de deur, wacht in uw kamer op de brandweer en kijk uit uw raam.

## **Business Corner**

Een computer met gratis internetaansluiting is 24u/24 te uwer beschikking in de hall naast de receptie.

## **Elektriciteit**

In de kamers is de spanning 220V. Wenst u een adapter, dan kunt u deze tegen een waarborg van 20 € aan de receptie lenen.

## **Elektrische auto**

Als klant kunt u de laadpalen voor elektrische auto's gebruiken. De gebruiksaanwijzing staat op de laadpalen vermeld.

## **Fietsen**

De fiets is een uitstekend vervoermiddel voor korte afstanden. Huurfiets nodig? We hebben fietsen beschikbaar aan de receptie voor slechts 5€ per dag.

## **Fotokopieertoestel**

Een fotokopie nodig? Vraag het aan de receptie, wij maken deze met genoeg aan de prijs van 0,25€ per kopie.

## Fundamentele waarden (Core values)

WeCareHotels heeft drie fundamentele waarden :

1. Wij dragen zorg voor onze klanten (we care for our guests): wij streven naar maximale klanttevredenheid. Daarom staat onze klanten centraal. Al onze hotels hebben een minimumscore van 4/5 op Tripadvisor alsook een “Travellers’choice certificaat“ by Tripadvisor.
2. We zorgen voor ons milieu (we care for our environment): we proberen onze ecologische voetafdruk zoveel mogelijk te beperken door zonnepanelen (waar mogelijk) te gebruiken, ecologische schoonmaakproducten, Fairtrade en/of lokale producten, etc... Al onze hotels zijn "Groene Sleutel" gecertificeerd.
3. We dragen zorg voor onze gemeenschap (we care for our community): we willen het welzijn van onze gemeenschap in het algemeen en onze medewerkers in het bijzonder.

### Green Key

Het hotel is "Groene Sleutel" gecertificeerd. Dit betekent dat we veel geven om het milieu als het gaat om een laag waterverbruik, de keuze van groene schoonmaakmiddelen, het voedsel dat we serveren (biologische/Fairtrade producten) voor het ontbijt, e.a.

### Green Voucher

Het hotel wil bijdragen aan een duurzamere omgeving. Als u langer dan één nacht verblijft en u hebt geen nood aan een dagelijks onderhoud van uw kamer, hang dan tegen middernacht de “green voucher hanger” aan uw deurklink. U ontvangt dan s ’morgens een voucher die u een korting van 5 euro aan de bar geeft 😊

### Haardroger

Er hangt een haardroger aan de muur van uw badkamer.

### Handdoeken e.a.

Elke dag worden in alle hotels ter wereld tonnen handdoeken gewassen. Om de hoeveelheid detergents, die onze planeet onnodig verontreinigen, te verminderen, stellen wij u voor ons te helpen het leefmilieu te beschermen. Blijft u de volgende dag in het hotel, dan hebt u twee mogelijkheden:

- Wenst u dat uw handdoeken gewassen worden, leg deze dan in uw bad of douche.
- Wenst u deze opnieuw te gebruiken, hang ze dan terug aan de handdoekhouders

Of beter nog, opteer voor de “Green Voucher”

## Huisdieren

Honden en katten zijn toegestaan in het hotel (15 € per dier per nacht). Deze mogen echter om veiligheidsredenen in geen geval alléén achtergelaten worden terwijl u afwezig bent.

## IJsblokjes

IJsblokjes zijn gratis verkrijgbaar in onze bar. Vraag er om aan de receptioniste.

## Insecten Hotel

Vlakbij de parking vind je een insectenhotel. Wat zijn insectenhôtels? Insectenkasten zijn houten schuilplaatsen die speciaal ontworpen zijn om insecten aan te trekken, de zogeheten hulpinsecten (zoals bijen, oorwurmen of gaasvliegen), die plaaginsecten opeten die bekend zijn om schade toe te brengen aan flora. Bovendien staan sommige van de gastsoorten ook bekend om hun bestuivende eigenschappen. Geplaatst in een zonnig hoekje van onze buitenruimte kan onze insectenopvang uiteindelijk planten helpen zich voort te planten, kleur te verspreiden en, kortom, onze tuin weer tot leven te brengen.

## Internetaansluiting via WI-FI

Overal in het hotel beschikt u over draadloos internet. Om u op ons WIFI-netwerk aan te sluiten:

1. Kies het netwerk “Wifi Casteau” en vul het paswoord “WIFI1234” in (Vergeet niet voor automatische IP-adres en DNS-server te kiezen).
2. Controleer ook dat uw WI-FI actief is.

## Internationale nummers

Austria 0043	Luxemburg 00352
Canada 001	Monaco 00377
Denmark 0045	Netherlands 0031
Germany 0049	Norway 0047
Finland 00358	Poland 0048
France 0033	Portugal 00351
Greece 0030	Spain 0034
Great-Britain 0044	Sweden 0046
Ireland 00353	Switzerland 0041
Italy 0039	United States 001

## Kinderen

Kinderen onder de 12 jaar verblijven gratis in een kamer met maximaal 2 volwassenen. Voor grotere families stellen wij de apart-hotels voor.

## Kinderhoek

Vlak voor de ontbijtzaal is er een kinderhoek ingericht. Ze kunnen er kleuren, puzzelen, op de babyfoot spelen, ...

## Kitchenette

Een kitchenette, uitgerust met een inductiekookplaat, magnetron/grillovens en het nodige keukengerei staat gratis tot uw beschikking op de begane grond.

Wij vragen u om uw afwas te doen en na uw bezoek de kamer proper achter te laten.

### **Kluisje in de kamer (safe)**

In de kamer is een kluisje aanwezig. Om het te gebruiken, hoeft u alleen het 4-cijferige nummer van uw keuze in te voeren. Mocht u nog vragen hebben, neem dan gerust contact op met de receptie door "9" te bellen.

### **Kranten en tijdschriften**

Verschillende tijdschriften en kranten zijn tot uw beschikking in de lobby. Gelieve de gekozen lectuur na het lezen terug te leggen aan de receptie of op de kamer te laten liggen.

### **Kredietkaart**

Wij aanvaarden volgende kaarten:

Maestro, Bancontact, American Express, Eurocard/Mastercard en Visa. Cheques en biljetten van 500€ worden echter niet aanvaard.

### **Kredietkaart Emergency nummers**

<b>American Express</b> <i>Emergency assistance:</i> (+32) 02/541 92 22	<b>Visa</b> <i>Customer Service:</i> (+32) 02/205 85 85
<b>Mastercard/Eurocard</b> <i>Emergency assistance:</i> 0800 1 5096	<b>Card Stop:</b> (+32) 070/344 344

### **Kussens**

Voor uw comfort zijn er 2 types hoofdkussens van verschillende maten en densiteit:

- Vierkant: FIRM
- Rechthoekig: SOFT

### **Medische dienst**

U hebt de mogelijkheid om 24u/24 een arts te bereiken; geef gewoon een seintje hiervoor aan de receptie. Het medisch noodnummer is «100» of het internationaal nummer "112". Voor de politie belt u de "101". Vergeet niet de "0" te drukken om een buitenlijn te verkrijgen.

### **Ontbijt**

We beschikken over 3 types ontbijten:

1. Vooreerst het ontbijtbuffet met meer dan 80 producten, die van 06u30 tot 10u00 (11u00 in het weekend) in het restaurant beschikbaar is (voucher verplicht).
2. Ofwel kiest u tot de middag voor een ontbijt in de kamer (toeslag van 2,50 €).
3. Tenslotte hebben wij een meeneemontbijt.

Gelieve voor elk type ontbijt de receptie de avond ervoor te verwittigen. Het is verboden om met ons ontbijtbuffet een lunchpakket te bereiden. We maken echter met plezier een picknick voor u klaar (15€ en de dag ervoor te bestellen)

## Ontspanning en wellness

Wilt u ontspannen of sporten? Onze fitnessruimte (verdiep -1) alsook onze jacuzzi en saunaruimte (op de begane grond) staan 7 dagen per week tot uw beschikking van 8.00 tot 22.00 uur.

## Parkeerplaats

Onze parking is gratis voor onze klanten en met CCTV voorzien. Wij vragen u om geen andere wagens of ingangen te blokkeren. Laat nooit waardevolle voorwerpen achter in de wagen zelfs in uw gesloten koffer! *Wij zijn niet verantwoordelijk voor diefstal, schade en/of ongevallen.*

## Privacy

Wenst u niet gestoord te worden? Hang dan het “do not disturb” deurhangertje (“Graag later”) aan de buitenkant van uw voordeur. Het kamermeisje zal dan op de hoogte zijn!

## Receptie

De receptie is 24u/24 open maar voor de veiligheid wordt de ingangdeur vanaf 23 uur gesloten. Gebruik de parlofoon om u aan te melden.

## Restaurant

In onze bar worden er tussen 11u en middernacht zowel dranken als kleine lekkere gerechtjes. Klik [hier](#) voor onze menukaart.

Deze kunnen ook 24u op 24 in de kamer geserveerd worden.

Wenst u echter van de Mons gastronomie te genieten, dan kan dit gemakkelijk gezien er heel wat restaurants op wandelafstand van het hotel gelegen zijn. Je vindt een lijstje van restaurants aan het eind van deze gids.

## Schoenpoetsmachine

U vindt een schoenpoetsmachine bij de trap. Gelieve deze uit te zetten na gebruik.

## Seminarie- en banketzalen

We hebben 3 modulaire ruimtes om uw evenementen te organiseren. Voor informatie hierover kunt u uw verzoek richten aan:

[info@casteauresort.be](mailto:info@casteauresort.be)

## Sigaretten

Houd u ervan om een kamer te slapen met een sigarettengeur? Wel, de volgende klant ook niet! Gelieve dus in geen geval in de kamer noch aan het raam te roken! Wordt dit verbod overtreden, dan zal er een kost van 100€ in rekening gebracht worden voor het grondig reinigen van de kamer. Ons hotel is 100% niet rokers, wij verkopen bijgevolg geen sigaretten.

## Sleutels

Denk eraan om voor vertrek uw sleutelkaart af te geven. Dit blijft eigendom van het hotel en kan worden gerecycleerd. Een kost van 2€ wordt aangerekend igv. verlies.

## Strijkplank en -ijzer

Er is een strijkplank en -ijzer beschikbaar in de klerkast. Gelieve deze terug te zetten na gebruik.

## Telefoon

Buitenlijn Toets 0

Receptie Toets 9

Andere kamer Toets het kamernummer

Lokale oproep Toets 0 + lokaal nummer

Internationale oproep Toets 0+00+internationale code + lokaal nummer

## Televisie

Ziehier de te ontvangen kanalen:

1	LA UNE	FR
2	TIPIK	FR
3	LA TROIS	FR
4	TF1	FR
5	France 2	FR
6	France 3	FR
7	France 4	FR
8	France 5	FR
9	M6	FR
10	6TER	FR
11	W9	FR
12	TFX	FR
13	TMC	FR
14	NRJ 12	FR
15	ARTE FRANCE	FR

31	TVE INT	ES
32	24 HORAS	ES
33	NHK World Japan	JAP
34	CGT News China	CHI
35	CCTV 4E	CHI
36	TRT World Turkije	TUR
37	AL JAZEERA	ARA
38	Qatar TV	ARA
39	Bahrain	ARA
40	UA World Ukraine	UKR
41	ESPRESSO TV	UKR
42	Dla Ciebe TV	UKR

16	LCP	FR
17	France INFO	FR
18	VRT 1	NL
19	VRT CANVAS	NL
20	NPO 1	NL
21	ARD DAS ERSTE	DE
22	BRF	DE
23	EURONEWS EN	EN
24	BBC NEWS	EN
25	BBC ONE	EN
26	BBC TWO	EN
27	RAI 1	IT
28	RAI 2	IT
29	RAI 3	IT
30	RAI NEWS 24	IT

Radio 1	La première RTBF
Radio 2	Musique 3 RTBF
Radio 3	Classic 21 RTBF
Radio 4	Vivacité RTBF
Radio 5	Tipik RTBF
Radio 6	BRF

## Thee- en koffiezet

Is er iets te kort op uw thee- en koffiesetje, vraag het aan de receptie.

## Uw gasten

Om veiligheidsredenen is het niet toegestaan gasten op uw kamer te ontvangen. Hiervoor kunt u gebruik maken van onze kleine, gezellige lounges in de ontvangsthall.

## Verblijfsduur

Als u uw verblijf wilt verlengen of verkorten, dient u de receptie 24 uur van tevoren op de hoogte te stellen. Het hotel behoudt zich het recht voor om compensatie te eisen in geval van vroegtijdig en onaangekondigd vertrek.

## Vertrek

Zorg ervoor dat u niets bent vergeten voordat u uw kamer verlaat. U kunt uw rekening betalen met een kredietkaart of contant in euro. Wij aanvaarden geen cheques noch biljetten van 500€. Wij verzoeken u vriendelijk de kamer doordeweeks voor 10.00 uur en in het weekend voor 12.00 uur te verlaten. U kan tevens een vroege aankomst om 11u (suppl.25€) of een laat vertrek om 14u (suppl. 25€) boeken, onder voorbehoud van beschikbaarheid.

## Vroegtijdig vertrek

Tevens vragen wij u om, indien u vroeger wenst te vertrekken dan voorzien, dit 24u op voorhand te melden, zodat wij de volle reservatie niet moeten aanrekenen.

## Wasserijservice

Wasmachines en drogers staan tot uw beschikking, in de bendedenverdieping in het hoofdgebouw en op de 2<sup>de</sup> verdieping in het Aparthotel-gebouw. Ze werken met jetons van 3 € die aan de receptie verkocht worden.

## Water

Het stadswater is drinkbaar. Tevens is er een waterfontein met gratis plat en bruisend water ter uwe beschikking naast de receptie.

## Wekdienst

Wenst u gewekt te worden? Bel de receptie op en geeft u uw kamernummer alsook het gewenste tijdstip door.

## Wij houden rekening met uw mening

Bij WeCareHotels is uw ervaring zeer belangrijk. Als we iets kunnen doen om uw verblijf te verbeteren, neem dan onmiddellijk contact op met de receptie. Na uw verblijf zouden we het op prijs stellen als u een paar minuten de tijd neemt om uw opmerkingen over uw ervaring met ons te delen. Beantwoord onze korte internetenquête door op volgende afbeelding te klikken :





# Restaurants les plus proches

## The closest restaurants

### Dichtstbijzijnde restaurants

1. L'Envers du décor (200m) *Chaussée de Bruxelles 40, Casteau*
2. A Mani (200m), *Chaussée de Bruxelles 29, Casteau*
3. La Bottega della Pizza (500m), *Chaussée de Bruxelles 90, Casteau*
4. Le Bouton d'Or (1km), *Chaussée de Bruxelles 135, Casteau*
5. La Gourmandine (4km), *Chaussée de Bruxelles 171, Casteau*
6. Au Royal Couscous (2km), *Rue Grande 199, Maisières*
7. Chez l'Oncle Sam (2km), *Rue Grande 197, Maisières*
8. Mons'Ter Grill (2km), *Rue Grande 225, Maisières*
9. Pasta Cosi (2km), *Rue Grande 215, Maisières*
10. Bœuf & Cow (2,5km), *Rue Grande 208, Maisières*

