



**BESOTEL®**

Ferienwohnungen und  
Apartments ★★★★★

## Hilf Dir selbst – kleiner BESOTEL\*\*\*\* Leitfaden

Es kann immer mal vorkommen, dass Du rund um die von Dir gebuchte Wohnung ein kleines Problem hast. Für diesen Fall geben wir Dir unten ein paar Tipps, wie Du häufige Fragen lösen kannst. Falls Dein Problem unten nicht aufgeführt ist oder mit unseren Tipps

nicht zu lösen ist, kannst Du Dich per Mail [info@besotel.de](mailto:info@besotel.de) direkt an uns wenden. Unsere telefonische Erreichbarkeit findest Du am Ende dieses Leitfadens.

### Ich habe eine Frage zur Gäste-App.

Wende Dich bitte rechtzeitig vor Deiner Anreise – mind. 1 Tag vorher – per Mail an uns ([info@besotel.de](mailto:info@besotel.de)). Dann können wir Deine Frage klären.

### Wie bekomme ich Zugang zu meiner Gäste-App?

Den Zugang zu Deiner persönlichen Gäste-App hast Du mit unserer Buchungsbestätigung per Mail bekommen. Der Link ist zusätzlich in unserer Mail kurz vor Deiner Anreise enthalten.

### Ich kann mein BESOTEL\*\*\*\* nicht finden.

Gib unsere Adresse in Dein Auto-Navi oder Deine Handy-App ein:

#### **BESOTEL\*\*\*\* Erkrath**

Schimmelbuschstraße 31, Erkrath

#### **BESOTEL\*\*\*\* Mettmann**

Elberfelder Straße 180, Mettmann

### Ich habe keinen Schlüssel für die Haus-/Wohnungstür bekommen.

#### **BESOTEL\*\*\*\* Erkrath**

Deinen Schlüssel findest Du in den Schlüsselsafes links neben der Haustür.

#### **BESOTEL\*\*\*\* Mettmann**

Zugang bekommst Du über die Nuki-App oder die Tastatur direkt neben der Tür. Den Code erhältst Du vor Anreise via E-Mail. Ein normaler Schlüssel liegt für den Notfall in Deiner Wohnung.

### Ich kann die Haus-/Wohnungstür nicht mit der Nuki-App öffnen.

Zur Sicherheit: In jeder Wohnung ist ein normaler Schlüssel vorhanden. Am besten, Du hast diesen Schlüssel immer bei Dir. So hast Du eine „Notfall-Option“, solltest Du via Code nicht reinkommen.

### Die Kaffeemaschine reagiert nicht, wenn ich sie angeschaltet habe.

Prüfe bitte, ob der Netzstecker in der Steckdose steckt; ggf. einstecken und Kaffeemaschine erneut anschalten.

### Im Display der Kaffeemaschine leuchtet das Symbol zum Entkalken.

Bitte informiere uns via E-Mail [info@besotel.de](mailto:info@besotel.de). Wir kümmern uns schnellst möglich.



**BESOTEL®**

Ferienwohnungen und  
Apartments ★★★★★

### **Im Display der Kaffeemaschine gibt es keine Anzeigen, obwohl sie angeschaltet ist.**

Warte bitte einen kleinen Moment: Nach dem Anschalten muss sich die Kaffeemaschine erst aufheizen. Danach zeigt das Display seine Infos an.

### **Ich kann die Heizung nicht auf die Temperatur voreinstellen, die ich gerne hätte.**

Die Heizung ist über die Ferneinstellung zur begrenzt verstellbar. Willst Du sie außerhalb des vorgegebenen Bereichs einstellen, schicke uns bitte rechtzeitig vor Ankunft Deine Wünsche per Mail an [info@besotel.de](mailto:info@besotel.de).

### **Ich kann mich nicht ins Internet einloggen.**

Deine Wohnung ist mit einem gesicherten Hotspot für Deinen Zugang per WLAN ausgestattet.

**Der Name ist: Mein Hotspot BESOTEL** Deinen persönlichen Zugangscode findest Du in Deiner Gäste-App und der gedruckten Kleinen Hausordnung in Deiner Wohnung.

### **Die Nuki-Door zeigt an, dass der Akku leer ist.**

Leere Akkus bitte nicht wegwerfen, sondern auf die Arbeitsplatte in der Küche legen. Ersatzbatterien (AA, 4 Stück) findest Du im Küchenbereich Deiner Wohnung.

### **Mir ist etwas kaputt gegangen. Was soll ich tun?**

Melde Dich bitte möglichst schnell per Mail bei uns ([info@besotel.de](mailto:info@besotel.de)) und teile uns den Schaden mit. Wir sorgen so schnell wie möglich für Ersatz und berechnen dafür nur unsere Selbstkosten.

### **Wo kann ich rauchen?**

Bitte nie in Deiner Wohnung oder im Gebäude rauchen.

Im Außenbereich gibt es an verschiedenen Stellen Aschenbecher. Dort kannst Du rauchen.

### **Ich kann keine Handtücher finden.**

Deine Handtücher findest Du frisch gewaschen auf Deinem Bett.

### **Die Sprache im Smart-TV stimmt nicht.**

Normalerweise ist die Sprache in Deinem Smart-TV auf Deutsch eingestellt. Ist das nicht so oder möchtest Du eine andere Sprache nutzen, kannst Du sie über die Fernbedienung, Hauptmenü, ändern.

### **Vermisst Du etwas? Brauchst Du Hilfe?**

Telefonisch kannst Du uns unter +49 2104 80 97 800 während unserer Bürozeiten erreichen:  
Mo – Fr 9 bis 19 Uhr, Sa 10 bis 16 Uhr

WIR WÜNSCHEN DIR EINEN ERHOLSAMEN AUFENTHALT!  
LARA HARTUNG & DAS BESOTEL® TEAM