



**Best  
Western  
PLUS**®

**GÄSTEINFORMATION · GUEST DIRECTORY**

**Hotel St. Raphael**  
Hamburg

Each Best Western® branded Hotel is independently owned and operated.



Moin, liebe Gäste,

herzlich Willkommen im Best Western Plus Hotel St. Raphael.  
Wir hoffen, Sie hatten eine angenehme Anreise nach Hamburg – der Perle im Norden.

Schön, dass Sie bei uns sind. Damit Sie sich schnell zu Hause fühlen, haben wir die wichtigsten Informationen zu unserem Haus sowie Tipps rund um Ihren Hamburg Aufenthalt auf den folgenden Seiten zusammengestellt.

Für Wünsche oder Fragen steht Ihnen unser Team rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Seite. Sprechen Sie uns einfach an.

Herzliche Grüße

Das Team des Best Western Plus Hotel St. Raphael



Oliver Heiß  
General Manager

## Hotel St. Raphael

Hotel St. Raphael Hospiz GmbH · Adenauerallee 41 · D-20097 Hamburg  
Telefon +49 (0)40 24 82 00 · Telefax +49 (0)40 24 82 03 33  
info@straphael-hamburg.bestwestern.de · www.hotel-straphael.de  
Geschäftsführerin: Athanasia Sotiropoulos · Reg.-Gericht: Hamburg 66 HRB 74 52  
DKM · IBAN DE92 4006 0265 1317 7770 00 · BIC GENODEMIDKM  
Commerzbank AG · IBAN DE52 2004 0000 0181 4193 00 · BIC COBADEFFXXX  
Steuernummer: 46/731/01823 · Ust.-IdNr. DE 118 706 406  
Each Best Western® branded hotel is independently owned and operated.

# GÄSTEINFORMATION

## Adapter

Sie erhalten Reisestecker und Verlängerungskabel an der Rezeption.

## Akku

Bitte beachten Sie, dass das Laden von E-Bike-Akkus aus Brandschutzgründen nicht gestattet ist.

## Alles BESTens?

Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit, sagen Sie es bitte weiter! Wir freuen uns auf Ihre Bewertung unter [www.holidaycheck.de](http://www.holidaycheck.de) oder [www.google.de](http://www.google.de)

## Apotheke

Die nächste Apotheke befindet sich am Steindamm 2, ca. 500 m vom Hotel entfernt. (Mo. - Fr. 8:30 - 20:00 Uhr, Sa. 9:00 - 18:00 Uhr)

## Arzt

Aktuelle Informationen erhalten Sie an der Rezeption.

## Autovermietung

Unsere Rezeption ist Ihnen gern bei der Buchung eines Mietwagens behilflich.

## Bar

Unsere gemütliche Bar ist täglich ab 17:00 Uhr für Sie geöffnet.

## Brandfall

Im Brandfall

- Türen und Fenster geschlossen halten
- Fluchtwegplan siehe Aushang im Zimmer und in den Fluren
- Das Gebäude umgehend über Treppen und Fluchtwege verlassen
- Feuerlöscher befinden sich auf den Fluren

## Brandschutz

Aus Brandschutzgründen ist die Zubereitung von Speisen und Getränken auf dem Zimmer mit hotelfremden Geräten nicht gestattet. Generell ist das Anschließen hotelfremder elektrischer Geräte an das Stromnetz untersagt. Kerzen und offenes Feuer sind nicht gestattet.

## Bügeleisen & Bügelbrett

Erhalten Sie auf Anfrage kostenfrei für die Dauer Ihres Aufenthaltes an der Rezeption. Bitte wählen Sie die 9. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

## Check-out

Bitte räumen Sie Ihr Zimmer am Tag der Abreise bis spätestens 12:00 Uhr. Sollten Sie Ihr Zimmer länger benötigen, wenden Sie sich bitte an die Rezeption.

## Early Express Frühstück

Unser Frühaufsteher-Frühstück (Kaffee oder Tee, ein Stück Kuchen, Fruchtsaft und frisches Obst) bieten wir Ihnen auf Anfrage montags bis freitags von 05:30 Uhr bis 06:30 Uhr in unserer Bar an. Bitte geben Sie bis 22:00 Uhr am Vorabend an der Rezeption Bescheid, wenn Sie diesen Service nutzen möchten. Die Kosten betragen € 9,00 pro Person.

## Adapter

Converters and extension cords are available at the reception.

## At Its BEST?

If everything is to your satisfaction, please share it with others! We look forward to your review at [www.holidaycheck.de](http://www.holidaycheck.de) or [www.google.de](http://www.google.de)

## Banquets & conferences

For banquets and conferences please contact our restaurant team, Tel. no.: 525.

## Bar

Our cosy bar is open daily from 5.00 p.m.

## Breakfast Buffet

The breakfast buffet is served daily from 6:30 a.m. - 10:30 a.m. in our restaurant.

## Car rental

For car rental please contact the reception.

## Check-out

Please check out by midday on your day of departure. If you intend to check out later, please contact the reception.

## Credit cards

We accept the following credit cards: American Express, Visa Card, Master Card, Diners Club and Maestro Card.

## Doctor of medicine

Please contact the reception desk.

## Door lock

You have the possibility to lock your door from the inside. To do this, turn the knob above the door handle on the inside of the lock. To unlock, simply open the door.

## Dry cleaning & laundry

Please bring your clothes to the reception by 8:45 a.m. and they will be returned by 5:00 p.m. Laundry bags are available at the reception.

## Elevator

There is an elevator next to each stairwell.

## Emergency Call

Please dial 9 and inform our reception staff about the emergency. For Fire department or doctor on call dial directly via outside-line 0-112 or police 0-110.

## Emergency exit

For your own safety, please familiarise yourself with the emergency exit plan in your room for the nearest exit.

# GÄSTEINFORMATION

## **Express Check-Out:**

Um längere Wartezeiten beim Check-Out zu vermeiden, bieten wir Ihnen an, Ihre Rechnung bereits heute zu begleichen. Wir freuen uns, wenn Sie hierzu unser Team an der Rezeption ansprechen.

## **Fax- & Fotokopierservice**

Bitte wenden Sie sich an die Rezeption. Die Gebühr für den Faxversand wird nach benötigten Einheiten (Einheit € 0,25) berechnet. Der Faxempfang ist gebührenfrei. Die Kosten für eine Fotokopie betragen € 0,25. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

## **Fitness**

Der Fitnessbereich in der 5. Etage ist täglich von 7:30 bis 21:30 Uhr für Sie geöffnet. Bitte melden Sie sich an der Rezeption, um die Zutrittsberechtigung zu erhalten.

## **Fluchtwege**

Für den Fall eines Feuers beachten Sie bitte den Fluchtwegplan in Ihrem Zimmer. Er gibt Ihnen Informationen, wo sich der nächste Notausgang befindet.

## **Frühstücksbuffet**

Das Frühstücksbuffet servieren wir Ihnen täglich von 6:30 - 10:30 Uhr in unserem Restaurant.

## **Geldwechsel**

Die nächste Filiale der Reisebank befindet sich in der Wandelhalle im Hauptbahnhof, ca. 700 m vom Hotel entfernt.  
(montags - freitags von 9:00 - 20:00 Uhr und samstags und sonntags von 9.00 - 18.00 Uhr geöffnet)

## **Gepäckaufbewahrung**

Gern deponieren wir Ihr Gepäck. Dieser Service steht Ihnen kostenfrei und rund um die Uhr zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich an die Rezeption.

## **Gepäckservice**

Wenn Sie Hilfe mit Ihrem Gepäck benötigen, kontaktieren Sie bitte die Rezeption. Dieser Service steht Ihnen kostenfrei und rund um die Uhr zur Verfügung.

## **Informationen über Hamburg**

Stadtpläne, Hamburg CARDS und Tipps zu Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen sowie Eintrittskarten für Musicals, Theater, Museen .... erhalten Sie an der Rezeption oder hier...

## **Early Express breakfast**

Our early express breakfast (coffee or tea, piece of cake, juice and fresh fruit) is available on request Monday to Friday from 5:30 a.m. to 6:30 a.m.. Please contact our reception until 10:00 p.m. the evening before, if you want to make use of this service. We charge € 9.00 per person.

## **Express Check-Out:**

Dear guests, to speed up check-out in the mornings, we offer you to settle your bill today. Please contact our front office team.

## **Fax & copy service**

Please contact the reception. Outgoing faxes will be charged according to length and telephone charges (unit € 0.25). Incoming faxes are free. Per copy we charge you € 0.25. This service is available 24 hours per day.

## **Fire protection**

For fire protection reasons, the preparation of food and drinks in the room with non-hotel equipment is not permitted. In general, it is prohibited to connect non-hotel electrical appliances to the mains supply. Candles and open fire are not permitted.

## **Fitness**

Our fitness area on the 5<sup>th</sup> floor is open daily from 7:30 a.m. - 09:30 p.m. Please contact our reception to get an access authorization.

## **Hamburg information**

The reception provides you with maps, Hamburg CARDS and tips about sights and events as well as with tickets for musicals, theatres, museums ....  
Or just [klick here](#):

## **In Case Of Fire:**

- Please do not use the elevator.
- Keep the windows and doors shut.
- Read the emergency plan.
- Leave the hotel immediately by using the designated staircase or emergency exit.

## **Internet access**

You have the following options:

- A free internet terminal is available 24 hours per day in the lobby.
- Free WLAN connection is available through the network MobyKlick.  
Just click on the WLAN network MobyKlick and get connected to the WLAN. After 4 hours this procedure has to be repeated.  
Vouchers with user name and password for a 24 hours connection are available at the reception desk.  
For questions please contact the reception.

# GÄSTEINFORMATION

## Internetzugang

Sie haben verschiedene Möglichkeiten:

- Ein kostenfreier Internet-Terminal steht Ihnen rund um die Uhr in der Lobby zur Verfügung.
- Kostenfreien WLAN-Zugang erhalten Sie über das WLAN-Netz MobyKlick.  
Mit nur einem Klick auf das Netz MobyKlick erhalten Sie einen WLAN Zugang. Dieser Vorgang muss nach 4 Stunden wiederholt werden.  
Einen Voucher mit Benutzernamen und Passwort für einen 24-Stunden-Zugang erhalten Sie an der Rezeption.  
Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Rezeption.

## Kissenwahl

Sie haben die Wahl zwischen dem Standardkissen, einem Nackenstützenden Spezialkissen oder einem Allergikerkissen. Bitte wenden Sie sich an die Rezeption.

## Kreditkarten

Folgende Kreditkarten werden akzeptiert:  
American Express, Visa Card, Master Card, Diners Club und Maestro Card.

## Lift

Es befindet sich je ein Lift in der Nähe der Treppenhäuser.

## Minibar

Gerne befüllen wir Ihre Minibar individuell auf Wunsch. Bitte wenden Sie sich an die Rezeption.

## Notruf

Bitte wählen Sie die 9 und informieren die Rezeption über den Notfall. Feuerwehr und Notarzt erreichen Sie direkt über die Amtsleitung 0-112, die Polizei über 0-110.

## Parkplatz

30 Parkplätze befinden sich hinter dem Gebäude. Die Parkgebühr beträgt € 10,00 pro Tag.

## „Raucherterrasse“

Die „Raucherterrasse“ erreichen Sie über das Restaurant (Ausgang zum Parkplatz).

## Reinigung & Wäscheservice

Bitte geben Sie Ihre Wäsche bis 8:45 Uhr an der Rezeption ab. Sie erhalten sie bis 17:00 Uhr zurück. Wäschebeutel erhalten Sie an der Rezeption.

## Rezeption

Unsere Rezeption ist rund um die Uhr unter der Durchwahl 9 für Sie da.

## Schuhputzautomat

Ein Schuhputzautomat befindet sich im Erdgeschoss im Durchgang zum zweiten Fahrstuhl.

## Strom

220 V Stromspannung im ganzen Haus verfügbar.

## Taxi

Bestellt Ihnen gern die Rezeption.

## Iron & ironing board

Is available free of charge for the length of your stay. Please contact the reception (dial 9). This service is available 24 hours per day.

## Luggage service

If you require assistance with your luggage, please contact the reception. This service is available 24 hours per day and free of charge.

## Luggage storage

If you wish to store your luggage, please contact the reception. This service is available 24 hours per day and free of charge.

## Mini-bar

We are happy to fill your minibar individually on request. Please contact the reception.

## Money exchange

The next branch bank of Reisebank is located at the main station, about 700 m from the hotel (open Mondays - Fridays from 9:00 a.m. - 8:00 p.m. and Saturdays and Sundays from 9:00 a.m. - 6:00 p.m.).

## Pharmacy

The next pharmacy is located at Steindamm 2, about 500 m from the hotel (Mon - Fri 8:30 a.m. - 8:00 p.m., Sat 9:00 a.m. - 6:00 p.m.).

## Pillow

You may choose from the following pillows: standard, neck-support or anti-allergy. Please contact the reception.

## Parking lot

30 parking spaces are available behind the building. The daily charge is € 10.00.

## Rezeption

We are at your service 24 hours per day. Please dial 9.

## Rechargeable battery

Please note that the charging of e-bike batteries is prohibited in our house for fire safety reasons.

## Shoe shine machine

A shoe shine machine is located on the ground floor in the passage to the second lift.

## “smoking terrace”

The “smoking terrace” is located in the back of our restaurant (exit to the parking lot).

## Taxi service

Please contact the reception.

## Toilet articles & miscellaneous

Additional toilet articles such as razor, soap, shower cap, comb, dental hygiene kits, sanitary articles, sewing kit etc. as well as extra pillows, blankets, bath robe, towels, facial tissues and wash cloths are free of charge. Please contact the reception. Service is available 24 hours per day.

# GÄSTEINFORMATION

## Tagungen & Bankette

Für Tagungen und Bankette stehen Ihnen unsere Kollegen im Restaurant gern unter der Durchwahl 525 zur Verfügung.

## Toilettenartikel & Weiteres

Zusätzliche Toilettenartikel wie z.B. Rasierset, Seife, Duschhaube, Kamm, Damenhygieneartikel, Mundpflegeset, Nähetui etc. sowie extra Kopfkissen, Decken, Bademantel, Handtücher, Waschlappen und Kosmetiktücher sind 24 Stunden kostenfrei an der Rezeption erhältlich.

## Voice Mail

Es steht Ihnen ein persönlicher Anrufbeantworter zur Verfügung. Ihre Nachrichten werden automatisch unter Ihrer Zimmernummer gespeichert. Zum Abfragen drücken Sie bitte die Voice Mail Taste auf Ihrem Telefon.

## Weckdienst

Bitte kontaktieren Sie die Rezeption (Durchwahl 9).

## Wertsachen

Bitte deponieren Sie Ihre Wertsachen kostenfrei in Ihrem Zimmersafe.

## WLAN

Mit nur einem Klick auf das Netz MobyKlick erhalten Sie einen WLAN Zugang. Dieser Vorgang muss nach 4 Stunden wiederholt werden.

Einen Voucher mit Benutzernamen und Passwort für einen 24-Stunden-Zugang erhalten Sie an der Rezeption.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Rezeption.

## Zimmertürverriegelung

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Zimmertür von innen zu verriegeln. Drehen Sie hierzu den Knauf oberhalb des Türgriffs auf der Innenseite des Schlosses. Durch Öffnen der Tür wird die Verriegelung aufgehoben.

## Valuables

Please deposit your valuables in your room safe. This service is free of charge.

## Voice Mail

Your own personal answering machine is integrated in your telephone. Messages will be recorded automatically. Please push the voice mail button to listen to your messages.

## Voltage

All rooms are equipped with 220 V.

## Wake-up service

Please dial 9 for assistance.

## Wireless Lan

Free WLAN connection is available through the network MobyKlick.

Just click on the WLAN network MobyKlick and get connected to the WLAN. After 4 hours this procedure has to be repeated.

Vouchers with user name and password for a 24 hours connection are available at the reception desk.








For questions please contact the reception.

## TELEFON-INFORMATION

Verehrter Gast,  
nachfolgend einige wichtige Telefon-  
Nummern im Hause und wichtige  
Vorwahl-Rufnummern:

## TELEPHONE-INFORMATION

Dear Guest,  
following are some important telephone  
numbers and international area-codes:

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Amtsleitung</b><br/>Bitte wählen Sie die 0 und<br/>warten das Freizeichen ab.<br/>(Kosten pro Einheit/Minute:<br/>€ 0,25 innerhalb Deutschlands)</p>   |    | <p><b>Outside line</b><br/>Please dial 0 and wait for dial<br/>tone.<br/>(Charge per unit/minute:<br/>€ 0,25 with Germany)</p>  |
| <p><b>Internationale Ferngespräche</b><br/>0- für die Amtsleitung + 00 +<br/>internationale Vorwahl-<br/>Nummer + Ortsvorwahl-<br/>Nummer ohne 0 +<br/>Teilnehmernummer<br/>Bitte beachten Sie, dass die<br/>Gebühren von Land zu Land<br/>variieren können.</p> |    | <p><b>International calls</b><br/>0 for direct line + 00 + country<br/>code number + city code<br/>number without 0 + required<br/>number.<br/>Please note that the charges<br/>can vary from country to<br/>country.</p> |
| <p><b>Kreditkarten-Telefonate</b> über<br/>AT&amp;T: 0- für die Amtsleitung +<br/>0800 22 55 288</p>   |   | <p><b>Credit Card calls</b> via AT &amp; T:<br/>0 for direct line + 0800 22 55<br/>288</p>  |
| <p><b>Gebührenfreie Rufnummern</b><br/>Bitte wählen Sie die 0, warten<br/>das Freizeichen ab und wählen<br/>die entsprechende Nummer.</p>  |   | <p><b>Toll-free numbers</b><br/>Please dial 0 and wait for dial<br/>tone. Then dial the number.</p>   |
| <p><b>Zimmer-zu-Zimmer<br/>Telefonate</b><br/>Gewünschte Zimmernummer<br/>wählen.</p>  |  | <p><b>Room-to-Room calls</b><br/>Just dial room number.</p>   |
| <p>Sie sind direkt erreichbar<br/>0049 (0)40 248 20 +<br/>Zimmernummer</p>   |  | <p>You can be reached directly<br/>0049 (0)40 248 20 + room<br/>no.</p>   |
| <p><b>Telefonzentrale &amp; Weckruf</b><br/>Bitte wählen Sie die 9.</p>  |  | <p><b>Operator &amp; wake up call</b><br/>Please dial 9.</p>  |
| <p><b>Rezeption &amp; Informationen</b><br/>Bitte wählen Sie die 9.</p>  |  | <p><b>Reception desk &amp; information</b><br/>Please dial 9.</p>   |
| <p><b>Restaurant „St. Raphael“ &amp;<br/>Bar</b><br/>Bitte wählen Sie die 525.</p>   |  | <p><b>Restaurant “St. Raphael” and<br/>Bar</b><br/>Please dial 525.</p>   |

# TV-/Radio-Programm

## TV-/radio program

| Programm/<br>program | Sender/<br>channel     | Programm/<br>program | Sender/<br>channel                   | Programm/<br>program | Sender/<br>channel |
|----------------------|------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------|
| TV                   |                        | TV                   |                                      | Radio                |                    |
| 1.                   | ARD HD                 | 36.                  | VOX up                               | 101.                 | Bayern 1           |
| 2.                   | ZDF HD                 | 37.                  | Disney Channel<br>(Germany)          | 102.                 | Bayern 3           |
| 3.                   | NDR HH HD              | 38.                  | SIXX                                 | 103.                 | BR<br>Schlager     |
| 4.                   | Sat 1                  | 39.                  | Tele 5                               | 104.                 | Bremen 1           |
| 5.                   | RTL                    | 40.                  | Anixe TV                             | 105.                 | Bremen 2           |
| 6.                   | RTL 2                  | 41.                  | DMAX                                 | 106.                 | BR-Klassik         |
| 7.                   | Pro 7                  | 42.                  | TLC (Germany)                        | 107.                 | Fritz              |
| 8.                   | Kabel 1                | 43.                  | N24 Doku                             | 108.                 | hr 1               |
| 9.                   | VOX                    | 44.                  | Kabel 1 Doku                         | 109.                 | hr 2               |
| 10.                  | Phoenix HD             | 45.                  | Comedy Central<br>(Germany)          | 110.                 | hr 3               |
| 11.                  | Tagesschau 24<br>HD    | 46.                  | Nickelodeon (Germany)                |                      |                    |
| 12.                  | ZDF info HD            | 47.                  | MTV (Germany)                        |                      |                    |
| 13.                  | WELT                   | 48.                  | BBC News HD (Englisch)               |                      |                    |
| 14.                  | n-tv                   | 49.                  | Sky New Int. (Englisch)              |                      |                    |
| 15.                  | Eurosport<br>(Germany) | 50.                  | CNN Int. (Englisch)                  |                      |                    |
| 16.                  | Sport 1<br>(Germany)   | 51.                  | Bloomberg Europe<br>(Englisch)       |                      |                    |
| 17.                  | One HD                 | 52.                  | DW HD (Englisch)                     |                      |                    |
| 18.                  | ZDF neo HD             | 53.                  | France 24 (Englisch)                 |                      |                    |
| 19.                  | 3sat HD                | 54.                  | NHK World HD (Englisch)              |                      |                    |
| 20.                  | arte HD                | 55.                  | Al Jazeera HD (Englisch)             |                      |                    |
| 21.                  | Rbb Berlin HD          | 56.                  | CGTN (Englisch)                      |                      |                    |
| 22.                  | MDR Sachsen<br>HD      | 57.                  | CGTN Documentary<br>(Englisch)       |                      |                    |
| 23.                  | hr fernsehen<br>HD     | 58.                  | TV5 Monde Europe HD<br>(Französisch) |                      |                    |
| 24.                  | WDR Köln HD            | 59.                  | France 24 (Französisch)              |                      |                    |
| 25.                  | BR Nord HD             | 60.                  | CGTN HD (Französisch)                |                      |                    |
| 26.                  | SR Fernsehen<br>HD     | 61.                  | BVN (Niederlande)                    |                      |                    |
| 27.                  | SWR BW HD              | 62.                  | Rai 1 HD (Italienisch)               |                      |                    |
| 28.                  | ARD-alpha HD           | 63.                  | Rai 2 HD (Italienisch)               |                      |                    |
| 29.                  | KiKa HD                | 64.                  | Rai 3 HD (Italienisch)               |                      |                    |
| 30.                  | TOGGGO plus            | 65.                  | TVE Int. HD Spanisch                 |                      |                    |
| 31.                  | Super RTL              | 66.                  | 24 Horas HD (Spanisch)               |                      |                    |
| 32.                  | RTL Nitro              | 67.                  | Telesur HD (Spanisch)                |                      |                    |
| 33.                  | RTL up                 | 68.                  | CCTV 4 (China)                       |                      |                    |
| 34.                  | Sat 1 Gold             | 69.                  | Pershiy (Ukraine)                    |                      |                    |
| 35.                  | Pro 7 MAXX             | 70.                  | Malyatko TV (Ukraine)                |                      |                    |