



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
INVISA HOTELES**

INDEX

PRÄSENTATION	2
<u>I. ANMELDE- UND UNTERKUNFTSBEDINGUNGEN</u>	
ARTIKEL 1 - UNTERKUNFTSREGISTER	3
ARTIKEL 2. ZUGANG ZUM HOTEL UND SEINEN DIENSTLEISTUNGEN	4
ARTIKEL 3 - ZAHLUNG	4
ARTIKEL 4 - BELEGUNGSDAUER	5
ARTIKEL 5. - HÖCHSTZAHL DER PERSONEN PRO UNTERKUNFTSEINHEIT	5
<u>II. DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIEN</u>	
ARTIKEL 6. - ERBRINGUNG VON HOTELDIENTSTLEISTUNGEN	6
ARTIKEL 7 - REINIGUNGSSERVICE	6
ARTIKEL 8. - WÄSCHE- UND BÜGELSERVICE	6
ARTIKEL 9. - PARKSERVICE	6
ARTIKEL 10. - SAFE	7
ARTIKEL 11.-SCHWIMMBAD	7
ARTIKEL 12. -FITNESSRAUM	7
ARTIKEL 13. - SPA	8
ARTIKEL 14. - DIENSTLEISTUNGEN VON EXTERNEN UNTERNEHMEN	8
<u>III. REGELN DES ZUSAMMENLEBENS UND DER HYGIENE</u>	
ARTIKEL 15. - RAUCHER	8
ARTIKEL 16. - HAUSTIERE	8
ARTIKEL 17. - MAHLZEITEN UND GETRÄNKE	8
ARTIKEL 18. - DRESS CODE	9
ARTIKEL 19.- AUFENTHALT VON MINDERJÄHRIGEN	9
ARTIKEL 20. - VERLORENE UND/ODER ZURÜCKGELASSENE GEGENSTÄNDE	9
ARTIKEL 21. - NUTZUNGSREGELN	10

IV. ZULASSUNGSBESTIMMUNGEN

ARTIKEL 22. - ZULASSUNGSRECHT	11
-------------------------------	----

V. SICHERHEITSHINWEISE

ARTIKEL 23. - SICHERHEITSHINWEISE UND -RATSCHLÄGE	11
---	----

VI. GESUNDHEITLICHE NOTFÄLLE ODER KRISEN

MASSNAHMENPROTOKOLLE FÜR GESUNDHEITLICHE NOTFÄLLE ODER KRISEN	12
---	----

ARTIKEL 25. - SELBSTSCHUTZPLAN	13
--------------------------------	----

VII.- DATENSCHUTZ

ARTIKEL 26. - VERARBEITUNG VON DATEN	13
--------------------------------------	----

ARTIKEL 27. - AUFNAHME VON DATEIEN ZU KOMMERZIELLEN ZWECKEN	13
---	----

PRÄSENTATION

Wir haben für alle unsere Einrichtungen, die INVISA HOTELS, die vorliegende „GESCHÄFTSORDNUNG“ erstellt, die die Richtlinien, Normen und Regeln enthalten, die die Beziehung zwischen unseren Hotels und unseren Kunden regeln werden. In Übereinstimmung mit dem Dekret 19/2023 des Regierungsrates vom 15. März, das die Organisation der Hotelbetriebe in der Autonomen Gemeinschaft Madrid regelt, dem Dekret 75/2020 vom 4. August über den Tourismus in Katalonien und dem Titel II des Gesetzes 8/2012 vom 19. Juli über den Tourismus auf den Balearen, da sich unsere Hotelbetriebe in diesen autonomen Gemeinschaften befinden.

Die Benutzungsordnung gilt unterschiedslos für alle Räume und Bereiche, unabhängig davon, ob sie exklusiv oder gemeinschaftlich genutzt werden, und kann an der Rezeption sowie auf unserer Website eingesehen werden; sie ist für die Benutzer unserer Einrichtungen verbindlich.

Die in dieser Verordnung enthaltenen Regeln und Verbote, die von den Adressaten einzuhalten sind, schließen andere ähnliche oder analoge Verhaltensweisen nicht aus, die in dieser Verordnung nicht aufgeführt sind, sich aber aus dem Zweck dieser Verordnung ableiten lassen.

Unsere Einrichtungen behalten sich das Recht vor, jeden Kunden, der gegen die vorliegenden Verordnungen sowie gegen die Regeln des Zusammenlebens und des gesunden Menschenverstandes verstößt oder sich in irgendeiner Weise respektlos gegenüber den Einrichtungen unserer Hotels oder den übrigen Personen, die sich dort aufhalten, sei es das Personal oder die Kunden des Hotels, verhält, einzulassen und die Reservierung zu stornieren, ohne dass ein Anspruch auf Rückerstattung besteht.

Geltende Rechtsvorschriften

Die Geschäftsordnung unterliegt dem spanischen Recht.

Sprache

Diese Verordnung liegt in Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Katalanisch vor, wobei jedoch nur der spanische Text rechtsverbindlich ist und im Falle einer unterschiedlichen Auslegung Vorrang hat.

I. ANMELDE- UND UNTERKUNFTSBEDINGUNGEN

ARTICLE 1.- CHECK-IN-ANMELDUNG.- An der Rezeption unserer Hotels werden die notwendigen Formalitäten für die Anmeldung und den Check-in erledigt und die Magnetkarten für den Zugang zu den Unterkünften aufbewahrt.

Der Check-in findet am Anreisetag von 15:00 Uhr in unseren Stadthotels, am 14:00 Uhr in unseren Strandhotels und immer bis 20:00 Uhr am Anreisetag des Kunden. Check-out am Abreisetag bis 12:00 Uhr statt.

Sollte der Gast aus persönlichen Gründen nach 20:00 Uhr einchecken müssen, muss er dies 24 Stunden vor seiner Ankunft mitteilen.

Das Hotel wird Minderjährigen, die allein anreisen, keine Unterkunft gewähren, daher sind Zimmerreservierungen und Aufenthalte von Minderjährigen in Zimmern nicht gestattet.

CHECK-IN-ANMELDUNG

Die Person(en), die die Unterkunftseinheiten, die Gemeinschaftseinrichtungen und gegebenenfalls die in unseren Betrieben angebotenen Zusatzleistungen in Anspruch nehmen möchte(n), muss (müssen) an der Rezeption ihre Ausweispapiere vorlegen und die vom Innenministerium geforderten Angaben zur Person machen, die in Anhang I <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-17461#ai> des Königlichen Erlasses 933/2021 vom 26. Oktober enthalten sind, in dem die Verpflichtungen zur dokumentarischen Erfassung und Information natürlicher oder juristischer Personen, die im Beherbergungsgewerbe tätig sind, zum Zwecke der Registrierung und Eintragung in das Register der Reisenden eines jeden Hotels festgelegt sind.

Wenn es sich bei den Gästen um eine im Voraus gebuchte Gruppe handelt (Gruppenbuchungen gelten als Buchungen von 5 oder mehr Zimmern und für unsere AC-Einrichtungen als Buchungen von 10 oder mehr Zimmern), wird Ihr Vertreter zusammen mit den Ausweispapieren der Mitglieder der Gruppe eine Liste mit der vorherigen Zimmerbelegung vorlegen.

Als gültiger Ausweis gilt in Spanien der Reisepass oder Personalausweis. Wenn Sie Ausländer sind, können Sie sich unter Vorlage Ihres Reisepasses oder Personalausweises anmelden, wenn Sie aus einem EU-Land oder einem der folgenden Länder kommen:

- Andorra, Island, Schweiz, Norwegen, Malta, Monaco oder San Marino.

Sie können sich auch mit einer gültigen spanischen Aufenthaltsgenehmigung anmelden, wenn Sie ein in Spanien ansässiger Ausländer sind.

Diese Verordnung ist obligatorisch auf der Grundlage der Verordnung INT 1922/2003 vom 3. Juli, die die Eintragung in Bücher und Formulare für die Eintragung von Reisenden in Gastronomiebetrieben festlegt, sowie auf der Grundlage von Artikel 25.1 des Organogesetzes 4/2015 vom 30. März über den Schutz der Sicherheit der Bürger.

In diesem Sinne müssen alle Gäste, sowohl Einzelpersonen als auch Gruppen, ein eigenes Anmeldeformular haben, das sie persönlich unterschreiben müssen, sofern sie über 14 Jahre alt sind. Das Anmeldeformular dient der Akkreditierung des Touristischen Beherbergungsvertrages¹ und gilt als Nachweis für Verwaltungszwecke.

Das Original des unterzeichneten Dokuments verbleibt im Besitz des Betriebs, der es für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer aufbewahrt und bei Bedarf für touristische Kontrollen oder für den Kunden zur Verfügung stellt.

Die Unterkunft ist nicht übertragbar, und der Beherbergungsbetrieb ist verpflichtet, einem Gast, der dieser Anmeldepflicht nicht nachkommt, die Unterkunft zu verweigern, und kann, wenn er es für angemessen hält, die Identifizierung des Antragstellers und der ihn in der Unterkunft begleitenden Personen verlangen. Es ist auch verboten, dass Personen, die nicht im Polizeiregister eingetragen sind, in einem unserer Hotels übernachten, es sei denn, die Direktion hat dies ausdrücklich beschlossen.

Die Hotelverwaltung haftet nicht für falsche oder unvollständige Angaben, die der Gast beim Ausfüllen der Anmeldekarte macht, deren Daten vom Benutzer vollständig oder vom Hotel anhand der Daten in den vom Kunden zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Ausweispapieren erfasst werden müssen.

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften werden die angegebenen Identifikationsdaten vom Hotel an die Behörden weitergeleitet.

ARTIKEL 2.- ZUGANG ZU HOTELN UND IHREN DIENSTLEISTUNGEN.- Die Nutzer können die vertraglich vereinbarte Einrichtung frei betreten und sich dort aufhalten, vorbehaltlich der in der Gesetzgebung und in der vorliegenden Verordnung enthaltenen Einschränkungen, insbesondere Folgende:

- Sie erhalten vor Vertragsabschluss ausreichende, verständliche und eindeutige Informationen sowie den vollständigen Endpreis einschließlich Steuern.
- Vorlegen der Dokumente, die die Bedingungen des Vertragsabschlusses bestätigen.
- Sie erhalten die Dienstleistungen zu den vereinbarten Bedingungen.
- Sie erhalten Informationen über Einrichtungen oder Dienstleistungen, die ein Risiko darstellen, und über die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen.
- Sie erhalten eine Rechnung oder ein Dokument, in dem der Preis für die erbrachten Dienstleistungen bestätigt wird.
- Sie haben die Möglichkeit, einen Anspruch oder eine Beschwerde geltend zu machen, wofür dem Nutzer die Beschwerdeformulare der zuständigen Behörden der entsprechenden Autonomen Gemeinschaft zur Verfügung gestellt werden:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/hojas-reclamaciones-reclamaciones-turisticas>

¹ Der Beherbergungsvertrag ist der gegenseitige Vertrag zwischen dem Unternehmen, das den Beherbergungsbetrieb betreibt, und der Person, die den Betrieb nutzt, der persönlich oder aus der Ferne abgeschlossen wird und unter anderem die Bedingungen für die Erbringung der Beherbergungsleistungen sowie gegebenenfalls die ergänzenden Leistungen enthält. Dieser Vertrag unterliegt den geltenden Bestimmungen über Schuldverhältnisse und Verträge sowie gegebenenfalls den Bestimmungen über den elektronischen Geschäftsverkehr.

https://consum.gencat.cat/web/.content/50_RECOMANACIONS/nadal/doc_59629304_1.pdf

https://www.caib.es/sites/consumidor/es/full_de_reclamacions_i_cartell_informatiu/

Diese können vom Kunden ausgefüllt und an der Hotelrezeption abgegeben werden. Die Einreichung einer Beschwerde oder eines Antrags entbindet nicht von der Einhaltung dieser Verordnung und der Zahlung von Leistungen.

- Konsultieren Sie die Bedingungen der auf unserer Website veröffentlichten Datenschutzerklärung zur Verarbeitung Ihrer Daten www.invisahoteles.com.

- Zimmer und Gemeinschaftsräume des Hotels dürfen nicht für andere Zwecke als die Beherbergung und/oder vertraglich vereinbarte Dienstleistungen genutzt werden.

ARTIKEL 3.- ZAHLUNG.- Die Abrechnung der Übernachtungspreise erfolgt pro Tag und gemäß der Anzahl der Übernachtungen.

Der Mindestbetrag für die Unterbringung ist der Betrag für EINE Übernachtung oder einen Tag, der bis 12:00 Uhr mittags des auf den Tag des Check-ins folgenden Tages abgeschlossen sein muss.

Die vom Hotel akzeptierten Zahlungsmittel sind:

- Per Banküberweisung im Voraus.
- Debit- oder Kreditkarten VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES und DINERS CLUB.
- In bar bis zu der jeweils geltenden Höchstmenge gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Wenn wir Sie um die Angabe Ihrer Kreditkartendaten bitten, beachten Sie bitte, dass Ihre Kreditkarte als Garantie für eventuelle Vertragsverletzungen oder als Vorauszahlung verwendet wird.

ARTIKEL 4.- BELEGUNGSDAUER.- Die Zimmer in einem unserer Einrichtungen müssen auf der Grundlage der gebuchten Anzahl von Nächten genutzt werden.

Die Belegung beginnt um 15:00 Uhr am ersten Tag des Vertragszeitraums und endet vor 12:00 Uhr am Tag der Abreise.

Wenn der Kunde ohne Vorankündigung nicht vor 20:00 Uhr (Ortszeit des Hotels) am geplanten Anreisetag im Hotel erscheint, wird die Reservierung als „No Show“ betrachtet und automatisch in ihrer Gesamtheit storniert, wobei bei nicht erstattungsfähigen Reservierungen 100 % der Reservierung bzw. der ausstehende Betrag in Rechnung gestellt wird und bei den übrigen Reservierungen die erste Nacht.

Die Verlängerung der Belegung am letzten Tag der Unterkunft für einen längeren Zeitraum als oben beschrieben, ohne vorherige Vereinbarung, führt zur Zahlungsverpflichtung des festgelegten Betrags, „Late Check-out“.

Ungeachtet dessen darf der Kunde ohne die Zustimmung des Hotels die vertraglich vereinbarten Aufenthaltstage nicht verlängern, da dies für andere Kunden, die eine Reservierung haben, schwerwiegende Nachteile mit sich bringen kann, und das Hotelpersonal kann die Unterstützung der Polizei anfordern, damit Kunden, die sich nicht an die obigen Bestimmungen halten, das Zimmer räumen.

Bei einer unangekündigten Abwesenheit von mehr als 72 Stunden kann der Beherbergungsbetrieb den Beherbergungsvertrag unterbrechen oder kündigen und das Gepäck aus dem Zimmer holen.

ARTIKEL 5.- MAXIMALANZAHL DER PERSONEN PRO UNTERKUNFTSEINHEIT.- Als allgemeine Regel gilt, dass nicht mehr Personen in einem Zimmer untergebracht werden dürfen, als nach den geltenden Fremdenverkehrsvorschriften zulässig sind.

Gäste, die mit einem Baby von 0 bis 2 Jahren anreisen, können je nach Verfügbarkeit ein Kinderbett ohne zusätzliche Kosten anfordern.

Ein Kind über 2 Jahre kann in einem Zusatzbett übernachten. Das Aufstellen eines Zusatzbettes oder einer Aufbettung kann zusätzliche Kosten verursachen, die im Voraus mitgeteilt werden und nur in geeigneten Doppelzimmern möglich sind (auf Anfrage des Kunden).

Das Hotel behält sich das Recht vor, eine zusätzliche Reservierung vorzunehmen, falls das gewünschte Zusatzbett nicht verfügbar ist. Dieses Zusatzbett kann nur von einer Person belegt werden, da es die maximale Anzahl von Zusatzbetten im Zimmer ist.

BESUCHE: Das Hotel behält sich das Recht vor, gelegentliche Besucher zuzulassen.

Niemand hat das Recht, eine andere Person ohne vorherige Zustimmung des Hotels zu beherbergen, und wenn dies vereinbart wird, müssen die entsprechenden Anmeldeverfahren durchgeführt und in das Reisendenregister eingetragen werden.

Bei Nichteinhaltung behält sich die Hotelleitung das Recht vor, die sofortige Abreise des Besuchers anzuordnen.

II. DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIEN

ARTIKEL 6.- ERBRINGUNG VON HOTELDIENSTLEISTUNGEN.- Jedes unserer Hotels bietet die Dienstleistungen und Einrichtungen entsprechend seiner Kategorie an, die auf der offiziellen Website angegeben sind.

Die Personen, die das Hotelunternehmen vertreten oder die mit der Unterbringung verbundenen Dienstleistungen erbringen, haben freien Zugang zu den von den Kunden belegten Zimmern.

Die Möbel und Utensilien in den Zimmern sowie in den übrigen Räumen sind Teil des Serviceangebots und wurden mit der Absicht eingerichtet, den Gästen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten; wir bitten Sie daher um einen angemessenen und respektvollen Umgang damit.

In jedem Fall sind sie Eigentum der Einrichtung, so dass diese sich im Falle von Verlust, Diebstahl oder ungerechtfertigter Verschlechterung das Recht vorbehält, die entsprechende Bezahlung zu verlangen.

ARTIKEL 7.- REINIGUNGSSERVICE.- Die Reinigung der Zimmer erfolgt entsprechend der Kategorie der Einrichtung und den geltenden Fremdenverkehrsvorschriften.

Wenn Sie nicht gestört werden möchten, hängen Sie bitte den Hinweis „Bitte nicht stören“ an die Außenseite Ihrer Zimmertür, dann wird die Zimmerreinigung nicht durchgeführt.

Wenn die Ankündigung länger als 48 ununterbrochene Stunden dauert, was die maximale Toleranzgrenze in unseren Einrichtungen darstellt, wird ein Telefonanruf im Zimmer getätigt, und wenn keine Antwort eingeht, wird das Zimmer betreten, um es zu reinigen und zu überprüfen, ob es in einwandfreiem Zustand ist.

All unsere Einrichtungen haben sich verpflichtet, die Umwelt zu schützen und zu respektieren, und wir sind auf die unschätzbare Mitarbeit unserer Kunden angewiesen, um unsere Ziele zu erreichen. Der Wechsel der Bettwäsche und der Handtücher erfolgt in der Häufigkeit, die in den Vorschriften der Kategorie der Einrichtung, in der Sie sich aufhalten, festgelegt ist. Sie können jedoch einen zusätzlichen Wechsel verlangen, der in jedem Fall nicht über den täglichen Wechsel hinausgehen darf. Die Handtücher, die Sie wechseln möchten, legen Sie bitte auf dem Boden des Badezimmers ab.

ARTIKEL 8 – WÄSCHESERVICE.- Informationen über Wäscherei, chemische Reinigung und Bügelservice, Preise, Lieferzeiten und Rückgabezeiten der Kleidungsstücke erhalten Sie an der Rezeption der Einrichtung, in der Sie sich aufhalten.

Das Hotel haftet NICHT für Kleidungsstücke, die aufgrund ihres Zustands oder Zusammensetzung einlaufen, sich verfärben oder Schaden nehmen.

ARTIKEL 9.- PARKSERVICE.- Einige unserer Einrichtungen verfügen über einen Parkservice. Dieser Service ist abhängig von der Verfügbarkeit von Parkplätzen.

Ihre Nutzung kann kostenlos sein oder gegebenenfalls von der Zahlung des von der jeweiligen Einrichtung festgelegten Tarifs abhängig gemacht werden.

Beim Abstellen des Fahrzeugs darf nur ein Stellplatz belegt werden.

Aus Sicherheitsgründen ist das Parken von Fahrzeugen am Haupteingang des Hotels nicht gestattet.

Das Hotel haftet nicht für Diebstahl, Raub oder Beschädigung von Fahrzeugen, einschließlich aller darin befindlichen Gegenstände oder Lebewesen, auch wenn sie auf den vom Hotel selbst zur Verfügung gestellten Parkplätzen abgestellt sind.

ARTIKEL 10.- SAFE.- Jedes Zimmer in unseren Hotels ist mit einem Safe für die Aufbewahrung von Wertsachen ausgestattet. Dieser Service kann zusätzliche Kosten verursachen, deren genaue Bedingungen an der Rezeption der Einrichtung erfragt werden müssen.

Sie müssen Ihre Wertsachen und/oder Ihr Geld im Safe Ihres Zimmers deponieren, sofern deren Gesamtwert unter 1.200,00 € liegt, und Sie haften im Falle eines Diebstahls bis zu dieser Grenze. Wenn Sie mit größeren Geldbeträgen und/oder Wertgegenständen anreisen, müssen Sie diese gegen Quittung im allgemeinen Safe der Einrichtung deponieren, den Sie an der Rezeption anfordern können. In diesem Fall wird unsere Einrichtung im Falle eines Diebstahls bis zu einem Höchstbetrag von 6.000,00 € des Geldes oder der verwahrten Gegenstände haften.

Das Hotel haftet nicht für Diebstahl, Raub oder Verlust von Gegenständen oder Geldbeträgen, die NICHT gegen Quittung im allgemeinen Safe oder an der Rezeption hinterlegt wurden.

ARTIKEL 11.-SCHWIMMBAD.- Für die Hotels, die über ein Schwimmbad verfügen und in der Nähe des Strandes liegen, gelten die folgenden Bestimmungen:

Die Benutzung der Schwimmbäder ist für Kinder unter 12 Jahren ohne Begleitung von Erwachsenen nicht gestattet.

In den Erwachsenenschwimmbädern dürfen Kinder unter 18 Jahren NICHT schwimmen und auch den Sonnenliegenbereich nicht benutzen.

Der Zugang zum Schwimmbad ist nur den Gästen der Einrichtung gestattet.

Achten Sie besonders auf die Flaggen in den Schwimmbadbereichen. Wenn Sie eine grüne Flagge sehen, ist das Baden erlaubt, eine rote Flagge hingegen verbietet das Baden.

In allen unseren Einrichtungen ist das Duschen vor der Benutzung des Schwimmbads obligatorisch.

Straßenverkäufer und/oder externe Masseur sind nicht zugelassen.

Das Mitbringen von Glasgegenständen oder scharfkantigem Material in den Schwimmbadbereich ist nicht gestattet. Die Verwendung von aufblasbaren Gegenständen und Bällen ist ebenfalls nicht gestattet, mit Ausnahme von Kinderschwimmhilfen.

Die Benutzung der Liegestühle am Schwimmbad ist kostenlos. In unseren Einrichtungen gilt das Prinzip „Keine Reservierung von Liegen“, damit alle Nutzer gleichermaßen Zugang zu den Liegen haben.

Das Personal der Einrichtung kann nicht benutzte Gegenstände von den Liegestühlen entfernen.

Es ist verboten, im Schwimmbad Speisen und Getränke zu konsumieren, die nicht an einer Verkaufsstelle des Hotels erworben wurden.

ARTIKEL 12.-FITNESSRAUM.- In den Einrichtungen mit Fitnessraum gilt Folgendes:

Die Öffnungszeiten hängen von der Einrichtung ab, in der Sie sich aufhalten; Sie können die genauen Zeiten an der Rezeption erfragen.

Die Anwesenheit in der Sporthalle ist auf sportliche Aktivitäten beschränkt. Personen, die diesen Bereich nicht nutzen, sowie Kinder unter 16 Jahren haben keinen Zutritt zum Fitnessraum.

Sie müssen die Fitnessgeräte mit Sportkleidung und -schuhen benutzen, die für diese Art von Einrichtung geeignet sind.

Die Verwendung von persönlichen Handtüchern ist als Hygienemaßnahme vorgeschrieben, um eine mögliche Ansteckung sowie eine Beschädigung der Maschinen zu vermeiden.

Bitte stellen Sie die Sportgeräte nach Gebrauch wieder an ihren Platz. Bitte gehen Sie mit dem Material äußerst sorgfältig um, um eine vorzeitige Beschädigung zu vermeiden.

Das Rauchen und die Einnahme von Speisen und alkoholischen Getränken im Fitnessraum ist strengstens untersagt.

ARTIKEL 13.-SPA.- In den Hotels, in denen Sie die Spa-Einrichtungen nutzen können, ist der Service gebührenpflichtig, je nach der in Anspruch zu nehmenden Behandlung; an der Rezeption der Einrichtung werden Sie über die verfügbaren Dienstleistungen und Öffnungszeiten informiert.

ARTIKEL 14.- DIENSTLEISTUNGEN VON EXTERNEN UNTERNEHMEN.- Unsere Einrichtungen sind NICHT verantwortlich für Dienstleistungen, die von anderen Unternehmen als dem Hotelbetreiber erbracht werden.

III. REGELN DES ZUSAMMENLEBENS UND DER HYGIENE

ARTIKEL 15.- RAUCHEN.- Unsere Hotels sind „Rauchfreie Bereiche“ und daher ist das Rauchen in allen Einrichtungen verboten, wobei sich der rauchfreie Bereich auf alle Zimmer und Gemeinschaftsräume erstreckt.

Das Rauchen ist nur außerhalb des Hotels gemäß den geltenden Vorschriften gestattet. Bitte beachten Sie, dass alle Zimmer und Gemeinschaftsräume mit Rauchmeldern ausgestattet sind.

Falls ein Gast im Zimmer oder in einem anderen Bereich des Hotels raucht, kann ihm der Aufenthalt untersagt werden, er kann angezeigt werden und/oder es kann Schadenersatz verlangt werden.

Das Hotel behält sich das Recht vor, einen Zuschlag von 300,00 € pro Tag + MwSt. oder gleichwertige Steuer zu erheben, der beim Check-out als Strafe für die Reinigung und Desodorierung des betreffenden Zimmers oder Bereichs zu zahlen ist.

ARTIKEL 16.- HAUSTIERE.- Die Einrichtungen unserer Kette lassen KEINE Tiere zu, ausgenommen Blindenhunde.

In jedem Fall haftet derjenige, der ein Tier mitbringt, und/oder dessen Besitzer gesamtschuldnerisch für jede Beeinträchtigung, Beschädigung oder Zerstörung, die sie an den Sachen, Gütern und/oder Einrichtungen des Hotels und seiner Benutzer verursachen.

ARTIKEL 17.- MAHLZEITEN UND GETRÄNKE.- Die Uhrzeiten für die in unseren Hotels angebotenen Mahlzeiten und Getränke sind an der Rezeption der einzelnen Einrichtungen erhältlich.

Die vertraglich vereinbarte Pension ist persönlich und aus gesundheitlichen Gründen nicht übertragbar.

Es ist nicht gestattet, Speisen, Mahlzeiten oder Getränke aus den Speisesälen des Hotels mitzunehmen.

Lebensmittel und Getränke (mit Ausnahme von Babynahrung) sind in den Zimmern und öffentlichen Bereichen des Hotels nicht gestattet, es sei denn, sie wurden vor Ort gekauft; andernfalls behält sich das Hotel das Recht vor, die Entfernung dieser Lebensmittel zu verlangen.

Das Hotel kann jedem externen Catering-Unternehmen den Zutritt verweigern, auch wenn dessen Dienstleistung von einem im Hotel wohnenden Gast angefordert wurde.

Das Hotel haftet nicht für Waren, die unter Verstoß gegen die oben genannten Bestimmungen eingeführt werden. Gäste, die alkoholische Getränke konsumieren, müssen dies auf verantwortungsvolle Weise tun.

Unser Personal kann sich weigern, alkoholische Getränke an Gäste auszuschenken, die diese nicht verantwortungsbewusst konsumieren.

ARTIKEL 18.- DRESS CODE.- Der Kunde muss Schuhe und Kleidung tragen, die der Etikette entsprechen, die für einige der Dienstleistungen erforderlich ist.

Es ist nicht gestattet, unsere Hotels zu betreten oder sich dort aufzuhalten, wenn man Kleidung oder Symbole trägt, die zu Gewalt, Rassismus und/oder Fremdenfeindlichkeit aufrufen.

Es ist auch verboten, die Hoteleinrichtungen unbekleidet oder in unangemessener Kleidung zu betreten oder zu besuchen, z. B. im Bademantel oder Pyjama an die Rezeption zu gehen oder das Hotel ohne T-Shirt zu betreten.

Der Zutritt zum Restaurant, zum Buffet oder zu den Speisesälen unserer Einrichtungen sowie zu anderen Gemeinschaftsbereichen ist mit Badekleidung, nasser Kleidung, ohne Hemd und ohne Schuhwerk nicht gestattet.

ARTIKEL 19.- AUFENTHALT VON MINDERJÄHRIGEN.- Der Schutz von Kindern ist uns sehr wichtig. Daher bitten wir die für sie verantwortlichen Personen, auf die von ihnen besuchten Bereiche, die von ihnen ausgeübten Tätigkeiten und auch auf ihr Verhalten in den öffentlichen Bereichen des Hotels zu ihrer eigenen Sicherheit und zur Sicherheit Dritter zu achten.

Unsere Einrichtungen verlangen **eine Erlaubnis oder Zustimmung von Minderjährigen, die in Begleitung von anderen Personen als ihren Eltern oder Erziehungsberechtigten reisen.**

Die Eltern oder Erziehungsberechtigten sind für das Verhalten und die Beaufsichtigung der Minderjährigen während ihres Aufenthalts in den Hoteleinrichtungen verantwortlich und müssen dafür sorgen, dass sie die Einrichtungen gut nutzen und vor allem die Gemeinschaftsbereiche respektieren.

Kinder unter 12 Jahren dürfen die Aufzüge nicht ohne Begleitung eines Erwachsenen benutzen.

Für Schäden, die von Minderjährigen verursacht werden, sind ausschließlich deren Eltern oder Erziehungsberechtigte verantwortlich, das Hotel ist von jeglicher Haftung befreit.

Es ist strengstens verboten, alkoholische Getränke an Personen unter 18 Jahren zu verkaufen, auszuschenken, zu verschenken oder deren Konsum zu gestatten sowie Tabak zu verkaufen.

NUR FÜR ERWACHSENE: Kinder unter 18 Jahren dürfen die Einrichtungen oder Bereiche unserer Hotels, die als „NUR FÜR ERWACHSENE“ ausgewiesen sind, NICHT betreten oder sich dort aufhalten. Die Einrichtungen und die angegebenen Bereiche werden sowohl in der Werbung des Hotels als auch im Zentrum selbst ausdrücklich mit Informationen und Hinweisschildern gekennzeichnet.

ARTIKEL 20. - VERLORENE UND/ODER ZURÜCKGELASSENE GEGENSTÄNDE.- Gegenstände, die in den Zimmern oder in anderen Bereichen des Hotels gefunden werden, müssen nach Beendigung des Aufenthalts des Kunden oder gegebenenfalls nach dessen Unterbrechung entfernt werden, nachdem sie registriert und dies zwei Zeugen unterzeichnet wurde.

Falls der Kunde die Zusendung des Objekts wünscht, ist er für die Verwaltung des Abholdienstes und die Kosten des Spediteurdienstes verantwortlich, sowie für die Kosten, die dem Hotel durch die Hinterlegung des Objekts entstehen können.

Persönliche Ausweisdokumente (Personalausweise, Reisepässe usw.) werden, sofern sie nicht beansprucht werden, den Polizeibehörden ausgehändigt.

Werden verderbliche Waren nicht abgeholt, so werden sie am Tag nach dem Auffinden entsorgt.

Die übrigen Fundstücke werden in den Hotelbüros für einen Zeitraum von höchstens **60 Tagen** ab dem Zeitpunkt ihres Auffindens verwahrt.

ARTIKEL 21. - NUTZUNGSREGELN.-

- **HANDTÜCHER:** Es ist verboten, die Handtücher und andere Textilien im Zimmer für den Gebrauch im Freien zu verwenden.
- **WASCHEN UND TROCKNEN VON KLEIDUNG:** Es ist nicht erlaubt, Wäsche in den Zimmern zu waschen oder Wäsche in den Fenstern, an den Geländern der Terrassen oder in den Terrassen, an Seilen hängend oder in den Fluren aufzuhängen.
- **RUHE:** Ab 22:00 Uhr für unsere städtischen Einrichtungen und ab 23:00 Uhr für unsere Strandhotels ist auf den Fluren und in den Zimmern Ruhe zu halten, um die anderen Gäste des Hotels nicht zu stören. Reduzieren Sie die Lautstärke von Telefonen, Fernsehen und Gesprächen.
- **MOBILGERÄTE:** Ebenso wird besonders darum gebeten, dass die Benutzung von mobilen Geräten in allen öffentlichen Bereichen des Hotels mit minimaler Lautstärke oder im Ruhemodus erfolgt, um die anderen Gäste und Besucher nicht zu stören.
- **IT-GERÄTE:** Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der Computerausrüstung und des Internetanschlusses im Hotel die geltenden Rechtsvorschriften (insbesondere die Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums) einzuhalten und den Zustand der Hardware- und Softwareausrüstung aufrechtzuerhalten.
- **SICHERHEITSVORRICHTUNGEN:** Um die Sicherheit, die Privatsphäre und die Unbesorgtheit der Nutzer zu gewährleisten, verfügen unsere Hoteleinrichtungen in den Gängen und anderen allgemeinen oder gemeinschaftlichen Bereichen über technische Vorrichtungen mit Elementen, von denen einige permanent aufgezeichnet werden und deren Bilder den Behörden in den gesetzlich vorgesehenen Fällen zur Verfügung gestellt werden können.
- **FEUERLÖSCHER:** In den Hotels ist eine ausreichende Anzahl von Feuerlöschern und Rauchmeldern für den Einsatz im Brandfall installiert. Im Brandfall sind die entsprechenden Anweisungen zu befolgen und die Gäste sollten die Hotelrezeption benachrichtigen.

Es ist den Gästen strengstens untersagt, die in ihrem Zimmer installierten elektrischen und mechanischen Geräte für andere als die vorgesehenen Zwecke zu verwenden.

Aus Gründen des Umweltschutzes und des Energieverbrauchs bitten wir Sie, die Klimaanlage nicht bei geöffneten Türen und Fenstern einzuschalten.

- **KAMERAS UND ANDERE BILDGEBENDE GERÄTE:**

Es ist verboten, Fotos/Videos zu machen, auf denen andere Gäste oder Angestellte des Hotels zu sehen sind, insbesondere wenn es sich um Minderjährige handelt, es sei denn, der Gast oder der Angestellte selbst hat seine ausdrückliche Zustimmung gegeben.

Die unbefugte Verwendung des Bildes eines Gastes oder eines Mitarbeiters kann eine Straftat gegen die Ehre, die Privatsphäre und das eigene Bild darstellen, die mit bis zu VIER JAHREN und im Falle einer öffentlichen Verbreitung mit bis zu FÜNF JAHREN bestraft werden kann.

IV. ZULASSUNGSBESTIMMUNGEN

ARTIKEL 22.- ZULASSUNGSRECHT.- Unsere Hotels werden in jeder Hinsicht als Einrichtungen für den öffentlichen Gebrauch betrachtet, obwohl der Zutritt oder Aufenthalt in folgenden Fällen verweigert werden kann:

- Mangel an Unterbringungskapazitäten oder -einrichtungen.
- Nichterfüllung oder Verweigerung der Zulassungsvoraussetzungen (Vorlage des Ausweises und des Zulassungsformulars).
- Verletzung des normalen sozialen Zusammenlebens in der Einrichtung. Für ein Verhalten, das für andere Personen, unabhängig davon, ob es sich um Nutzer handelt oder nicht, eine Gefahr oder Unannehmlichkeit darstellt oder die normale Entwicklung der Aktivität behindert, insbesondere wenn sie gewalttätig sind, sich aggressiv verhalten oder Auseinandersetzungen provozieren.
- Das Tragen von Kleidung oder Symbolen, die zu Gewalt, Rassismus oder Fremdenfeindlichkeit aufrufen, gemäß den Bestimmungen des Gesetzes zum Schutz der öffentlichen Sicherheit und des Strafgesetzbuchs. Oder das Ausführen oder Fördern diskriminierender Handlungen gegen eine Person, sei es ein Gast, ein Besucher oder ein Angestellter des Hotels.
- Wenn das Verhalten eine Gefahr oder Unannehmlichkeit für andere Teilnehmer darstellt oder nicht den Bedingungen der persönlichen Hygiene gemäß den vorherrschenden sozialen Gepflogenheiten der heutigen Gesellschaft entspricht und aus diesem Grund Unannehmlichkeiten für andere Personen verursachen kann.
- Nichtbezahlung von Dienstleistungen oder Leistungen.
- Entfernen, ohne ausdrückliche Zustimmung des Hotels, von Gegenständen oder Waren, die dem Hotel gehören, aus dem Zimmer oder anderen Bereichen.
- Die vollständige oder teilweise Beschädigung oder Beeinträchtigung der Einrichtungen, des Zubehörs, der Waren, der Dienstleistungen und der Lieferungen des Hotels oder eines anderen Empfängers der vorliegenden Bestimmungen.
- Die Weitergabe oder Verbreitung vertraulicher Daten des Hotels, die Sie anlässlich oder im Zusammenhang mit Ihrem Aufenthalt oder Ihrer Durchreise in der Hoteleinrichtung erhalten haben.

Die Einrichtung wird die Unterstützung der Sicherheitskräfte und -organe anfordern, damit diejenigen das Hotel räumen, die sich nicht an die vorliegende Geschäftsordnung oder an die üblichen Regeln des gesellschaftlichen Zusammenlebens halten oder die versuchen, in unsere Hotels einzudringen oder sich dort zu einem anderen Zweck als dem der normalen Nutzung der Dienstleistung aufzuhalten.

In den oben beschriebenen Fällen ist die Person jedoch verpflichtet, die bis zum Zeitpunkt des Zutrittsverbots oder des Aufenthalts im Hotel entstandenen Kosten zu tragen.

V. SICHERHEITSHINWEISE

ARTIKEL 23. - SICHERHEITSHINWEISE UND RATSCHLÄGE.-

- Achten Sie auf Ihr Gepäck. Lassen Sie es nicht unbeaufsichtigt.

- Halten Sie die Tür geschlossen, wenn Sie in Ihrem Zimmer sind. Schließen Sie die Tür zu Ihrem Zimmer, wenn Sie es verlassen, und versuchen Sie, sie wieder zu öffnen, um sich zu vergewissern, dass sie richtig geschlossen ist, auch wenn Sie nur kurz weg sind.
- Schließen Sie Ihr Gepäck ab, wenn es nicht benutzt wird. Wenn Ihr Gepäck mit einem Schloss versehen ist, sollten Sie dies immer benutzen.
- Legen Sie niemals Schmuck, Geld oder Wertgegenstände in Ihrem Zimmer aus.
- Informieren Sie die Hotelleitung unverzüglich über alle ungewöhnlichen Vorkommnisse, die Sie bemerken, wie z. B.: verdächtige Personen auf dem Flur, wiederholte Telefonanrufe von Unbekannten, Klopfen an der Zimmertür von Unbekannten oder wenn sich niemand an der Tür befindet, wenn Sie sie nach dem Klopfen öffnen.
- Wenn Sie Ihren Schlüssel vergessen oder verloren haben, ist nur das Personal an der Rezeption befugt, Ihnen einen neuen Schlüssel für Ihr Zimmer zu geben, sofern Sie sich ausweisen können.
- Seien Sie nicht verärgert, wenn Sie an der Rezeption aufgefordert werden, sich auszuweisen, wenn Sie einen neuen Schlüssel beantragen, dies dient Ihrer Sicherheit.
- Wenn Sie sich mit Fremden treffen, ist es ratsam, den Namen des Hotels oder Ihre Zimmernummer nicht preiszugeben.
- Lassen Sie keine Personen mit nicht bestellten Lieferungen in Ihr Zimmer.
- Wenn Sie Schäden oder Anomalien entdecken, informieren Sie bitte unsere Mitarbeiter.
- Die Elektroinstallation in Ihrem Zimmer ist mit 220 Volt ausgestattet.
- Respektieren Sie die Bereiche, in denen sich die Zimmer befinden, während der Nacht- und Schlafenszeiten, und vermeiden Sie generell unnötigen Lärm.
- Bitte nutzen Sie die Einrichtungen des Hotels in angemessener Weise und respektieren Sie die Einrichtung und die Räume des Hotels.
- Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Teilnahme an einer Notfall- und Evakuierungsübung während Ihrer Unterkunft.

VI. GESUNDHEITLICHE NOTFÄLLE ODER KRISEN

ARTIKEL 24.- MASSNAHMEN IN GESUNDHEITLICHEN NOTFÄLLEN ODER KRISEN.- Für den Fall, dass die Behörden eine Notfallsituation oder eine Gesundheitskrise ausrufen, die den normalen Betrieb unserer Hotels beeinträchtigt, wird dies so schnell wie möglich auf unserer

Website bekannt gegeben, damit Sie als Kunde die zu treffenden Maßnahmen kennen und befolgen können.

Sollte ein Kunde in einer von den Behörden erklärten Notfallsituation oder Gesundheitskrise die in unseren Einrichtungen ergriffenen obligatorischen oder empfohlenen Maßnahmen nicht einhalten, kann dies zur sofortigen Kündigung seines Unterkunftsvertrags führen; sein Aufenthalt wird ohne Anspruch auf Rückerstattung und mit Mitteilung an die zuständige Behörde storniert.

ARTIKEL 25.- SELBSTSCHUTZPLAN.- Der Kunde erhält Handlungsanweisungen für den Notfall sowie Hinweisschilder auf Evakuierungswege und Feuerlöschgeräte. Im Falle eines Notfalls müssen Sie alle zusätzlichen Anweisungen des Hotelpersonals befolgen. Die Blockierung von Notausgängen und Feuerlöschern, Hydranten, Druckknöpfen usw. sowie deren unsachgemäße Benutzung kann zur Verweisung aus der Einrichtung führen.

VII.- DATENSCHUTZ

ARTIKEL 26.- VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN.- Die persönlichen Daten unserer Kunden dürfen nur zu Verwaltungszwecken in unsere Dateien aufgenommen und an alle unsere Unternehmen und Partner weitergegeben werden. Die Daten können jederzeit zum Zwecke der Berichtigung, Änderung oder vollständigen oder teilweisen Löschung abgerufen werden, indem Sie dies auf beliebigem Wege bei dem Hotel, in dem Sie übernachten haben, beantragen, und werden nur unter Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften an öffentliche Einrichtungen weitergegeben.

ARTIKEL 27.- AUFNAHME VON DATEIEN ZU KOMMERZIELLEN ZWECKEN.- Die persönlichen Daten unserer Kunden können in unsere Dateien zu rein kommerziellen und werblichen Zwecken aufgenommen werden und können jederzeit für die Berichtigung, Änderung oder vollständige oder teilweise Löschung durch einfaches Beantragen in irgendeiner Weise an die Hoteleinrichtung, auf der Grundlage der Bestimmungen des Organgesetzes 3/2018, vom 5. Dezember, über den Schutz personenbezogener Daten und die Garantie der digitalen Rechte, abgerufen werden.