

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 ÄI 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

GESCHÄFTS- ORDNUNG



Chiclana - Cádiz - Spain

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 Äi 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

EINLEITUNG

Die Einhaltung von Gesetzen gehört zu den Grundprinzipien von Gestora Las Dunas. Infolgedessen tritt mit der Verabschiedung des Gesetzesdekrets 13/2020 vom 19. Mai, das außerordentliche und dringende Maßnahmen für Beherbergungsbetriebe, die Koordinierung in Alarmfällen, die Förderung der Telematisierung, die Reaktivierung des Kultursektors sowie die Flexibilisierung in verschiedenen Bereichen angesichts der durch das Coronavirus verursachten Situation vorsieht, die vorliegende Geschäftsordnung in Kraft, das für alle Gäste der Einrichtung bindend ist.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
ABSCHNITT 1: ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH.....	3
1. Zweck.....	3
2. Rechtmäßigkeit.....	3
3. Verknüpfung mit dem Compliance-Programm.....	3
4. Zielgruppe.....	3
5. Einhaltung der Normen und Anweisungen.....	3
ABSCHNITT 2: AUFNAHME- UND AUFENTHALTSBEDINGUNGEN.....	3
6. Verbote und Einschränkungen.....	3
7. Bezahlung von Dienstleistungen.....	4
8. Buchung.....	4
9. Zutritt mit Haustieren.....	4
ABSCHNITT 3: GEMEINSCHAFTSREGELN UND BETRIEB.....	5
10. Allgemeine Regeln.....	5
11. Zeitpläne.....	5
12. Zutritt zu den Zimmern durch Hotelpersonal.....	5
13. Benutzung der Handtücher.....	5
ABSCHNITT 4: Einrichtungen oder Dienstleistungen, die ein Risiko darstellen und diesbezüglich getroffene Sicherheitsmaßnahmen.....	6
14. Sicherheit.....	6
15. Ausgabe, Verkauf und Konsum von Tabak.....	6
16. Animationservice.....	6
17. Poolservice.....	6
ABSCHNITT 5: Verwaltungsinformationen über das Unternehmen.....	7
18. Verwaltungsorganisation.....	7
ABSCHNITT 6: Liste der von Drittunternehmen angebotenen Zusatzdienstleistungen.....	7
19. Zusatzdienstleistungen.....	7
ABSCHNITT 7: INKRAFTTRETEN.....	7
20. Gültigkeit.....	7

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 ÄI 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

ABSCHNITT 1: ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH

1. Zweck

Festlegung der Verhaltensregeln und Pflichten, die von allen Gästen der Hotelanlage jederzeit zu beachten und einzuhalten sind, um die von Gestora Las Dunas angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen und sich in der Hotelanlage aufhalten zu können.

2. Rechtmäßigkeit

01. Gesetz 13/2011 über den Tourismus in Andalusien.
02. Gesetzesdekret 13/2020 vom 18. Mai, das die Anforderungen für den Zugang zu und den Aufenthalt in Beherbergungsbetrieben regelt.
03. Gesetz 13/1999 vom 15. Dezember über öffentliche Darbietungen und Freizeitaktivitäten in Andalusien sowie die Verordnung über die Aufnahme von Personen in Einrichtungen, in denen öffentliche Darbietungen und Freizeitaktivitäten angeboten werden (Dekret 10/2003 vom 28. Januar).
04. Dieses Dokument ersetzt nicht andere derzeit geltende Sonderregelungen.

3. Verknüpfung mit dem Compliance-Programm

Diese Geschäftsordnung für unsere Hotelgäste ist eines der Mittel, mit denen die Nichteinhaltung bzw. Verletzung interner, zur Verhütung und Aufdeckung von Straftaten eingeführter Verfahren und Vorschriften, sanktioniert wird.

4. Zielgruppe

Die Geschäftsordnung gilt für alle Gäste und Nutzer der von Gestora las Dunas angebotenen Dienstleistungen, die in diesem Dokument als GAST/GÄSTE bezeichnet werden.

5. Einhaltung der Normen und Anweisungen

Die Gäste müssen dieses Dokument in seiner Gesamtheit, sowie alle anderen während ihres Aufenthalts geltenden Vorschriften respektieren und einhalten.

ABSCHNITT 2: AUFNAHME- UND AUFENTHALTSBEDINGUNGEN

6. Verbote und Einschränkungen

01. Der Zutritt bzw. Aufenthalt in der Hotelanlage ist verboten:
 - a. Wenn die festgelegte maximale Kapazität mit den in der Hotelanlage befindlichen Gästen erreicht wurde.
 - b. Außerhalb der Öffnungszeiten der Hotelanlage.
 - c. Wenn das in dieser Verordnung festgelegte Mindestalter nicht erreicht wird.
 - d. Wenn der Gast, der die Hotelanlage betreten möchte oder sich darin aufhält, Auseinandersetzungen verursacht bzw. entgegen den gesellschaftlichen Gepflogenheiten eine gewalttätige, aggressive Haltung an den Tag legt.
 - e. Wenn der Gast Waffen oder Gegenstände mit sich führt, die als solche benutzt werden können; einzige Ausnahme sind das ordnungsgemäß registrierte Personal von Sicherheitsfirmen und alle staatlichen Sicherheitskräfte, sofern sie ihre Funktionen ausüben.
 - f. Wenn der Gast Gefahrensituationen für andere Gäste bzw. Anwesende verursacht oder die hygienischen bzw. sanitären Bedingungen nicht erfüllt.
 - g. Wenn der Gast Kleidung, Embleme, Artikel oder Symbole gemäß dem von der staatlichen Kommission gegen Rassismus, Fremdenfeindlichkeit und Intoleranz im Sport herausgegeben Handbuch zur Symbolik trägt, die zu Gewalt, Rassismus oder Fremdenfeindlichkeit anstiften.
 - h. Wenn der Gast entgegen den gesellschaftlichen Gepflogenheiten Drogen, narkotische oder

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 ÄI 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

psychotrope Substanzen bei sich trägt oder Symptome des Konsums dieser Substanzen zeigt, sowie Gäste, die offensichtliche Anzeichen alten von Trunkenheit zeigen.

02. Der Zugang zu den Speisesälen und Restaurants mit nasser Kleidung oder mit darum umwickelten Handtüchern ist verboten.
03. Der Zutritt in Zimmer oder Räume, die als solche für den privaten Gebrauch oder für das Hotelpersonal gekennzeichnet sind, ist verboten.
04. Der Verzehr von nicht in der Hotelanlage gekauften Speisen und Getränken im und am Pool und in den Gemeinschaftsbereichen ist verboten.
05. Der Gast ist verpflichtet, alle bis zum Zeitpunkt des Zutritts- bzw. Aufenthaltsverbots in der Hotelanlage entstandenen Kosten zu begleichen.

7. Bezahlung von Dienstleistungen

01. Die Gäste sind verpflichtet, den Betrag der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen bei Vorlage des Zahlungsbelegs in der Hotelanlage oder zu den im Zulassungsdokument vereinbarten Bedingungen zu begleichen, wobei der Einreichung einer Beschwerde ihn nicht von der Zahlung gemäß Artikel 22 des andalusischen Tourismusgesetzes befreit oder diese aufhebt.
02. Als Zahlungsmittel sind bevorzugt Bankkarten oder ein anderes gleichwertiges Zahlungsmittel zu verwenden.
03. Es dürfen nicht mehr Personen übernachten als die im vereinbarten, vom Gast abgeschlossenen Tarif festgelegte Anzahl. Andernfalls hat der Gast den für diese Nutzung festgelegten Preis ohne Ermäßigung oder Rabatt zu bezahlen.
04. Bei einer Verlängerung der im Abschnitt 8.1. beschriebenen Aufenthaltsdauer ohne die vorherige Mitteilung und Zustimmung von Gestora Las Dunas, ist der Gast dazu verpflichtet, für diese Verlängerung das Dreifache des an diesem Tag gültigen Preises, ohne Ermäßigung oder Rabatt zu bezahlen. Ebenso muss der Gast Gestora Las Dunas für alle ihr dadurch entstandenen Gewinnauffälle entschädigen.
05. Der Parkplatzservice ist eine Zusatzleistung und gehört daher nicht zu den Standarddienstleistungen; er muss gemäß den auf der Website veröffentlichten Tarifen bezahlt werden.
06. Im Falle von in der Hotelanlage vergessenen Gegenständen übernimmt der Gast alle für die Rücksendung anfallenden Versandkosten.

8. Buchung

01. Im Allgemeinen beginnt die Buchung der Unterkunft um 12:00 Uhr am ersten Tag des vertraglich vereinbarten Zeitraums und endet um 12:00 Uhr am Abreisetag. Dieser Zeitraum kann aus belegungstechnischen Gründen oder zum Schutz der öffentlichen Gesundheit geändert werden.
02. Buchungen und Aufenthalte von Minderjährigen, die nicht von einem Erwachsenen begleitet werden, sind nicht erlaubt. Die in der Buchung aufgeführte Person trägt die Verantwortung für alle Handlungen der unter ihrer Aufsicht stehenden Minderjährigen.
03. Für den Anspruch auf altersbedingte Vergünstigungen sind die entsprechenden gesetzlichen Dokumente (Personalausweis, Reisepass, Familienbuch) vorzulegen.

9. Zutritt mit Haustieren

01. Der Zutritt von Personen in Begleitung von Haustieren ist verboten.
02. Ausnahmen gelten nur für Personen in Begleitung von Blindenhunden, wie im Gesetz 5/1998 vom 23. November 1998 über die Verwendung von Blindenhunden in Andalusien durch sehbehinderte Personen festgelegt, vorausgesetzt, sie erfüllen die Bestimmungen dieses Gesetzes und es DEKRETS 32/2005 vom 8. Februar 2005, das die Kennzeichnung von Blindenhunden und das Verfahren zu ihrer Vergabe regelt.

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 ÄI 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

ABSCHNITT 3: GEMEINSCHAFTSREGELN UND BETRIEB

10. Allgemeine Regeln

01. Den Anweisungen des Hotelpersonals bezüglich Sicherheit und Gesundheitsschutz ist stets Folge zu leisten.
02. Erlauben Sie keinem Fremden, Ihr Zimmer zu betreten und öffnen Sie auch nicht im Falle von unaufgeforderten Dienstleistungen.
03. Bitte benutzen Sie die Einrichtungen, wie Möbel und Küchengeräte, sowie die Gartenanlage in angemessener Weise und im Einklang mit den gesellschaftlichen Gepflogenheiten.
04. Bitte halten Sie sich an die vorgeschriebenen Normen und Uhrzeiten.
05. Vermeiden Sie unnötigen Lärm und stören Sie insbesondere nicht die Nachtruhe.
06. Benachrichtigen Sie das Rezeptionspersonal umgehend über jegliche Anomalie, die Ihnen auffällt, insbesondere über verdächtige Verhaltensweisen in Korridoren oder Gemeinschaftsräumen.
07. Der Gast hat die Pflicht, seine Zimmertür geschlossen zu halten und sie bei jeder Abwesenheit abzuschließen, unabhängig davon, wie lange er abwesend ist.

11. Zeitpläne

01. Die festgelegten Zeitpläne sind allgemeiner Natur und werden in Ermangelung spezifischer Vorschriften angewendet und müssen von den Gästen stets eingehalten werden. Diese Zeitpläne können aus belegungstechnischen Gründen oder zum Schutz der öffentlichen Gesundheit geändert werden.
 - a. Die tägliche Reinigung der Zimmer erfolgt von 08:30 Uhr bis 16:00 Uhr.
 - b. Die Pools sind von 11:00 Uhr bis 19:30 Uhr geöffnet.
 - c. Das Frühstücksbuffet ist von 8:00 bis 10:00 Uhr geöffnet.
 - d. Die Essenszeit für das Mittagessen ist von 13:30 Uhr bis 15:30 Uhr.
 - e. Die Essenszeit für das Abendessen ist von 19:30 Uhr bis 22:00 Uhr.
 - f. Der Wäsche- und Bügelservice steht von 11:00 bis 12:00 Uhr zur Verfügung. Die Rückgabe des Kleidungsstücks erfolgt innerhalb von 24 Stunden nach Beendigung des Dienstes.
02. In den Zugängen der Gemeinschaftsbereiche gibt es Hinweistafeln, auf denen die während Ihres Aufenthalts geltenden Öffnungs- und Schließungszeiten angegeben werden.

12. Zutritt zu den Zimmern durch Hotelpersonal

01. Der Gast muss dem Hotelpersonal den Zutritt zu folgenden Zwecken gestatten:
 - a. Zum Aufräumen des Zimmers, sofern der Gast diesen Wunsch mit den dafür vorhandenen Mitteln äußert, wobei dieser Service im Allgemeinen während der Abwesenheit des Gastes erbracht wird.
 - b. Zur Ausführung von Reparaturen im Zimmer, nachdem die Notwendigkeit vorher vom Gast mitgeteilt wurde.
 - c. Durchführung außergewöhnlicher und vorübergehender Maßnahmen, die von der Exekutive aufgrund von Katastrophen, Notfällen oder der öffentlichen Gesundheit festgelegt werden.

13. Benutzung der Handtücher

01. Es ist verboten, Handtücher und andere Kleidungsstücke des Zimmers im Freien zu benutzen.
02. Es ist verboten, Kleidungsstücke an der Vorderseite des Hotels aufzuhängen.

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 ÄI 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

ABSCHNITT 4: EINRICHTUNGEN ODER DIENSTLEISTUNGEN, DIE EIN RISIKO DARSTELLEN UND DIESBEZÜGLICH GETROFFENE SICHERHEITSMASSNAHMEN

14. Sicherheit

01. Es wird keine Haftung für Diebstahl, Raub oder Verlust von Gegenständen übernommen, die nicht zuvor gemeldet und im Safe des Zimmers aufbewahrt werden.
02. Es wird keine Haftung für Diebstahl, Raub oder Verlust von Gegenständen übernommen, die nicht in der Rezeption oder im Gepäckraum aufbewahrt werden, wenn diese nicht vorher vom Gast ordnungsgemäß verschlossen bzw. gesichert werden.
03. Die Haftung beschränkt sich auf die Mietbedingungen des Safes und auf die gegebenenfalls in der Versicherungspolice festgelegte Höchstgrenze.
04. Der Gast hat die Pflicht, die Sicherheitssysteme zum Öffnen seines Gepäcks (Schlüssel, Codeschloss, Vorhängeschloss, usw.) zu benutzen.
05. Für Gegenstände, die im Innern von Fahrzeugen aufbewahrt werden, die auf dem ausschließlich für Hotelgäste abgestellten Parkplatz abgestellt sind, wird keine Haftung übernommen.

15. Ausgabe, Verkauf und Konsum von Tabak

01. Der in der Empfangshalle befindliche Zigarettenautomat ist der einzige Punkt in der Hotelanlage, an dem die Ausgabe und der Verkauf von Tabak erlaubt sind.
02. Der Tabakkonsum ist in allen Gemeinschaftsbereichen, die nicht als Außenbereiche gelten, in den Zimmern sowie in den für Kinder eingerichteten Spielbereichen verboten.

16. Animationservice

01. Die Teilnahme an den Animationsaktivitäten durch den Gast ist vollkommen freiwillig.
02. Das Animationsteams empfiehlt den freiwillig teilnehmenden Gästen ihre jeweilige Rolle und erklärt ihnen, was sie dafür zu tun haben. Diese Erläuterungen können vor der Anfrage nach Freiwilligen oder nach deren Auswahl mitgeteilt werden.
03. Für den Fall, dass dem freiwilligen Gast seine Rolle nachträglich mitgeteilt wird und dieser nicht damit einverstanden ist, muss er den Animationsbereich verlassen und an seinen vorherigen Standort zurückkehren.

17. Poolservice

01. Es ist zwingend erforderlich, sich vor der Benutzung der Pools zu duschen.
02. Die Verwendung von Seife und Wasser sowie Rasieren und Zähneputzen in den Gemeinschaftsduschen ist strengstens untersagt.

Datum und Änderungsindex	Verantwortlicher	Freigabe
25/06/2020 Äi 3.3	Geschäftsleitung	Verwaltungsrat

ABSCHNITT 5: INFORMATIONEN ZUR UNTERNEHMENSVERWALTUNG

18. Verwaltungsorganisation

01. Das Unternehmen ist hierarchisch organisiert und hat eine Geschäftsführung, die von einer stellvertretenden Leitung unterstützt wird, der die verschiedenen Abteilungen und Verwaltungsbereiche unterstehen.
02. Alle Fragen im Zusammenhang mit dem Hotelbetrieb werden durch den PR-Dienst mit der Unterstützung des Empfangsbereichs geklärt bzw. weitergeleitet.

ABSCHNITT 6: LISTE DER VON DRITTUNTERNEHMEN ANGEBOTENEN ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

19. Zusatzdienstleistungen

01. Das Unternehmen hat bestimmte Dienstleistungen auf Grundlage eines Pachtvertrages oder der Delegation von Verwaltungsdiensten ausgelagert.
02. Alle von Gestora Las Dunas ausgelagerten Dienstleister müssen ein Zulassungsverfahren durchlaufen und sich an unsere Vorschriften und Richtlinien halten.
03. Diese Zusatzdienstleistungen sind:
 - a. Fahrzeugmiete
 - b. Fahrradverleih
 - c. Surfschule
 - d. Ausflüge und Besichtigungen

ABSCHNITT 7: INKRAFTTRETEN

20. Gültigkeit

Diese Geschäftsordnung tritt am Tag nach ihrer Freigabe in Kraft.