

Wohlfühlgarantie

Die Mitglieder bieten ihren Gästen eine „Wohlfühlgarantie“. Damit wird die besondere Gästeorientierung von „**Schwarzwald – Echte Gastlichkeit**“ betont. Eine große mediale Aufmerksamkeit ist der „Wohlfühlgarantie“ sicher.

Bedingungen:

Die „Wohlfühlgarantie“ gilt bei allen Buchungen, bei denen der Gast vor Ort im Hause zahlt (d.h. sie gilt nicht für Reiseveranstalter oder vorab bezahlte Online-Buchungen).

Die „Wohlfühlgarantie“ kann in Anspruch genommen werden, wenn ein Gast eine der hier aufgelisteten, garantierten „Wohlfühl-Leistungen“ in einem der Mitgliedsbetriebe von „Schwarzwald – Echte Gastlichkeit“ nicht erhält.

Die Gastgeber werden darüber hinaus gebeten, die Garantie großzügig zu gewähren, wenn Gäste darstellen, dass sie sich nicht wohlfühlen und dies auch durch Nachbesserungen nicht erreicht werden kann.

Die Reklamation im Rahmen der „Wohlfühlgarantie“ muss noch während des Aufenthaltes im Hotel, spätestens bis 12 Uhr am Tag nach der Anreise im Betrieb erfolgen. Eine spätere Reklamation mit Bezug auf die „Wohlfühl-garantie“ der Mitgliedsbetriebe „Schwarzwald – Echte Gastlichkeit“ kann nicht angenommen werden. (Gäste können selbstverständlich sonstige Reklamationen aus anderem Grunde zu jedem Zeitpunkt vorbringen).

Sollten die Gastgeber nicht in der Lage sein, nachzubessern, können die Gäste ihren Aufenthalt beenden und die „Wohlfühl-Garantie“ in Anspruch nehmen. Dies bedeutet, dass die Gäste für die erste Nacht nichts bezahlen müssen. Die Garantie umfasst maximal die Kosten für eine Nacht (Übernachtung mit Frühstück) und die dem Hotelier zustehenden Stornokosten für den weiteren Aufenthalt.

Kosten für Verzehr im Restaurant oder weitere im Hotel in Anspruch genommene Leistungen sind von der Garantie ausgeschlossen und müssen vom Gast beglichen werden.

Die garantierten „Wohlfühl-Leistungen“ im Rahmen der „Wohlfühlgarantie“ der Mitgliedsbetriebe „Schwarzwald – Echte Gastlichkeit“ sind wie folgt:

- Herzlicher Empfang mit einem Willkommens-Getränk aus dem Schwarzwald.
- Persönliche Betreuung durch die Gastgeber und die Mitarbeiter, z.B. Tipps und Empfehlungen für Freizeit- und Kulturangebote
- Die Speisekarte bietet Schwarzwälder Spezialitäten, wie z.B. Schwarzwälder Kirschtorte, Schwarzwälder Schinken, Schwarzwälder Kirschwasser u.a.
- Vielseitige und aktuelle Informationen über das reichhaltige Angebot des Schwarzwalds an Sehenswürdigkeiten, Naturdenkmälern, Veranstaltungen liegen bereit.
- Gäste können im Betrieb während der Öffnungszeiten der Rezeption jederzeit Schwarzwald-typische Produkte und Souvenirs käuflich erwerben.

Die „Wohlfühlgarantie“ wird auf der Homepage, im Katalog, in Werbemaßnahmen und in den Betrieben kommuniziert.

Sollte der Gastgeber in einem Streitfalle im Rahmen der „Wohlfühlgarantie“ keine Einigung mit dem Gast erzielen können, wird die Schwarzwald Tourismus GmbH vom Gastgeber über den Vorfall informiert.