

Unterkünfte

Zertifizierte Reisenetz-Mitglieder garantieren u.a. die Einhaltung der folgenden Qualitätsstandards:

A. Allgemeines

Das Mitglied verfügt über die notwendigen und gültigen Genehmigungen für Bau und Betrieb der Einrichtung sowie aller Betriebsteile. Eine Betriebs-Haftpflichtversicherung ist vorhanden.

Eine "rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit" von Mitarbeitern für Notfälle wird ebenso gewährleistet wie ein vorbereitetes Notfallmanagement

Es gibt rechtlich einwandfreie, leicht einsehbare "Allgemeine Geschäftsbedingungen"

Beachtung der geltenden jugendschutzrechtlichen Bestimmungen und Information darüber

B. Angebote/Beratung/Buchung/Reiseunterlagen

Eventuelle weltanschauliche, religiöse oder politische Auffassungen werden der Öffentlichkeit transparent dargelegt

Qualifizierte und kompetente Beratung zum Leistungsangebot der Unterkunft zu regelmäßigen veröffentlichten Geschäftszeiten

Aussagekräftige Angebote mit genauen Angaben zu Betten pro Zimmer, Du/WC pro Zimmer bzw. pro Person, Aufenthaltsräume, Freizeit- und sonstige Einrichtungen, Sicherung des Gebäudes bzw. Geländes, Lage und Umfeld

Im Angebot klare Angaben zu Stornierungsfristen und -kosten

Bei Vorausbuchungen (mit mehr als 14 Tagen Vorlauf) erhalten Vertragspartner eine schriftliche Buchungsbestätigung (Brief, Fax oder e-mail)

C. Betreuung/Programm

Das Personal gewährleistet einen zielgruppenspezifischen kundenfreundlichen Gästeservice

D. Transfers/Unterkünfte/Verpflegung

Bei regelmäßigen Inspektionen der Unterkünfte in Eigenregie oder durch Vertragspartner wird nach Augenschein geprüft: der bau- und sicherheitstechnisch einwandfreie Zustand der angemieteten Gebäude, das Vorliegen und die Gültigkeit der notwendigen Betriebsgenehmigungen, die Einhaltung von Gesundheits- und Hygienestandards sowie die ausreichende Ausstattung mit Brandbekämpfungsmitteln, Notbeleuchtungen und Notausgängen

Allgemeine Sanitäranlagen werden regelmäßig gereinigt

Es besteht eine Möglichkeit zur sicheren Aufbewahrung von Wertsachen

Separate Zimmer für Begleitpersonen werden angeboten

Busfahrern stehen separate und ruhige Zimmer zu Verfügung, bei Nachtfahrten auch bis zur Abfahrt

Je nach Verpflegungsangebot abwechslungsreiche, ausreichende und ausgewogene Mahlzeiten. Bei fleischhaltigem Hauptgericht wird nach Absprache eine vegetarische Alternative angeboten. Ausführliche Informationen zum Verpflegungsangebot können auf Anfrage zugesandt werden

Nach Möglichkeit werden Verpflegungssonderwünsche aufgrund von diätischen, ethischen oder religiösen Gründen nach vorheriger Absprache berücksichtigt

E. Nachbereitung Evaluation

Laufende Abfrage und Auswertung der Kunden- bzw. Teilnehmerzufriedenheit