

Wohlfühlgarantie der Mitgliedsbetriebe von „Schwarzwald – Echte Gastlichkeit“

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

Die garantierten Leistungen des Labels „Schwarzwald – Echte Gastlichkeit“ sind:

- 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.

Wann kann die „Wohlfühlgarantie“ in Anspruch genommen werden?

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

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 „Wohlfühlgarantie“ 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.