

## Liebe Gäste,

wir hoffen, Ihnen und Ihren Liebsten geht es gut. Die Coronakrise hat Vieles verändert, uns zum Nachdenken gebracht. Selbstverständliches scheint plötzlich nicht mehr selbstverständlich. Wir sind uns bewusst geworden, wie sehr uns Alltägliches fehlt. Eine herzliche Begrüßung mit Händedruck, eine Umarmung, ein Besuch bei Freunden oder Familie, eine Geschäftsreise, der Besuch im Restaurant oder im Hotel. All das vermissen wir. Langsam kehrt aber auch eine gewisse Normalität zurück. Nicht die alte Normalität, sondern eine neue. Das gilt auch für das ganze Team der Deutschen Hospitality.

Wir freuen uns, dass wir Sie in unseren Hotels wieder empfangen dürfen. Je nach Bundesland stehen unsere Hotels ab Mai schrittweise auch wieder für touristische Reisen zur Verfügung. In den vergangenen Wochen haben wir uns intensiv auf diesen Schritt vorbereitet. Dazu haben wir auch der Bundesregierung unsere umfassenden Schutzkonzepte für unsere Hotels und Restaurants vorgelegt, die allesamt freigegeben wurden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Hospitality freuen sich sehr darauf, Sie wieder bei uns zu begrüßen. Dabei haben wir uns mit aller Kraft eingesetzt, Ihnen während Ihres Aufenthaltes in unseren Hotels größtmögliche Sicherheit bei gleichzeitig höchstmöglichem Komfort zu bieten. Dabei ist es unumgänglich, dass die Maßnahmen auch gewisse Einschränkungen im Angebot zur Folge haben. Dafür bitten wir Sie um Verständnis. Wir tun das für Sie und für uns alle. Lassen Sie uns gemeinsam mit den folgenden Maßnahmen alles dafür tun, uns selbst, unsere Liebsten und Mitmenschen durch umsichtiges Handeln zu schützen.

## Angepasste Angebote und Schutzmaßnahmen in unseren Hotels

Ihre Gesundheit wie auch die unserer Mitarbeitenden und Partner genießt bei uns zu jeder Zeit und in allen Belangen seit jeher oberste Priorität und das gehört zum Leistungsversprechen unseres Hauses.

Bereits seit Beginn der Ausbreitung des Coronavirus setzen wir Maßnahmen in den Bereichen Prävention, Hygiene und Schutz konsequent um. Die Einhaltung der Hygieneregeln gilt selbstverständlich für alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – ob nun im Verwaltungsbereich, in der Hotelküche, dem Service oder der Reinigung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Hospitality werden gezielt geschult, um diese Standards in allen Bereichen umzusetzen. Die Einhaltung der Hygienestandards wird durch die General Manager sorgfältig überwacht. Wir stützen uns dabei auf die Empfehlungen der internationalen Gesundheitsbehörden (WHO und CDC) und die Vorgaben der Bundesregierung. Wir gehen sogar noch weiter: Dafür haben wir eine maximale Gästeanzahl für die Hotels der Deutschen Hospitality definiert, um den hygienischen Anforderungen gerecht zu werden. Zudem sind unsere Hotels in permanentem Austausch mit den zuständigen lokalen Behörden und setzen aktuell mindestens folgende Maßnahmen um.

### Öffentliche Bereiche

- Mundschutzpflicht für Mitarbeitende und Gäste: Mundschutzmasken werden für unsere Gäste bei Bedarf ausgeteilt.
- Handdesinfektionsspender an allen öffentlichen Orten (Lobby, Restaurant, Bar, Aufzüge)

**Steigenberger Hotels Aktiengesellschaft**, Lyoner Straße 25, 60528 Frankfurt am Main, Germany; Postfach 71 07 53, 60497 Frankfurt am Main, Germany  
T +49 69 66564-01, F +49 69 66564-888, [www.deutschehospitality.com](http://www.deutschehospitality.com); Sitz der Gesellschaft: Frankfurt am Main, Amtsgericht Frankfurt am Main: HRB 25755  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: André Witschi; Vorstand: Thomas Willms (Sprecher), Matthias Heck  
USt-IdNr.: DE 114216731, StNr.: 047 245 33006

Commerzbank AG, IBAN: DE22 5004 0000 0589 3185 00, BIC: COBADEFFXXX  
HypoVereinsbank (UniCredit Bank AG), IBAN: DE79 5032 0191 0004 5001 30, BIC: HYVEDEMM430

- Desinfektionsdispenser an der Rezeption, auf Toiletten und auf den Zimmern
- Abstandsmarkierungen (mind. 1,5 Meter Abstand)
- Stündliche Desinfektion von Kontaktflächen (Türklinken, Fahrstuhlruftaste, Counterflächen an Rezeptionen, Bar etc.)
- Regelmäßiges Lüften der öffentlichen Bereiche
- Maximale Anzahl von zwei Personen für gleichzeitige Fahrstuhlnutzung (ausgenommen Familien)
- Auf Hygiene-Verhaltensregeln wird durch Aushänge an zentralen Punkten aufmerksam gemacht
- Fitness- und Spa-Bereiche müssen leider bis auf weiteres geschlossen bleiben (kein Angebot von Sportkursen und Anwendungen)

#### Rezeption, Check-in und Check-out

- Wir empfehlen möglichst eine bargeldlose Zahlung
- Desinfektion der Zimmerschlüssel- und karten

#### Restaurant- und Barbereich

- Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Tischen
- Gäste, die sich ein Hotelzimmer teilen, dürfen an einem Tisch sitzen
- Öffnungszeiten werden dem Gästeaufkommen angepasst
- Es kann vorkommen, dass Gäste dadurch in zeitlich größeren Abständen speisen müssen
- À la carte Service
- Buffets bleiben geschlossen, gewisse Hotels bieten einen Ausgabeservice im gebotenen Abstand an
- Desinfektion der Tische, Counter, Rechnungsmappen, Menagen etc. nach jedem Gebrauch

#### Bankett

- Veranstaltungsbuchungen werden wieder durchgeführt, sobald es die Vorgaben der Bundesregierung bzw. Landesregierung zulassen
- Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Tischen
- Videokonferenzen mit entsprechendem Equipment werden angeboten
- Lunch- und Kaffeepausenangebote à la carte oder z.B. in Form von Lunchboxen
- Regelmäßige Desinfektion aller Oberflächen durch Mitarbeitende sowie regelmäßiges Lüften der Veranstaltungsräume

### Zimmerreinigung

- Tägliche Flächendesinfektion der Gästezimmer
- Regelmäßiges Desinfizieren von Türklinken, Lichtschaltern, Handläufen an Treppen etc. in hoher Frequenz
- Ausstattungsbestandteile wie Magazine, Schreibutensilien, Zierkissen oder Plaids müssen bis auf Weiteres aus den Zimmern entfernt werden

### **Aktuelle Umbuchungs- und Stornierungsregeln**

Um Ihnen in diesen unsicheren Zeiten bestmögliche Flexibilität zu bieten, können alle Gäste und Kunden ihre Reservierungen, die den 31.05.2020 nicht überschreiten, kostenfrei stornieren oder umbuchen.

Darüber hinaus können alle Gäste und Kunden ihre Reservierungen, die den 30.06.2020 nicht überschreiten, ebenfalls kostenfrei umbuchen.

Für Fragen zu geplanten Reisen in eines unserer Hotels außerhalb von Deutschland stehen Ihnen unsere Ansprechpartner in den Hotels gerne jederzeit zur Verfügung.

Wenn Sie über eine Buchungsplattform oder einen Drittanbieter gebucht haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Buchungsanbieter.

### **Tradition verpflichtet**

Sie sehen, ein gewisses Maß an Normalität kehrt zurück. Wir wollen dabei unsere Verantwortung für unsere Gäste wahrnehmen. So wie wir das in unserer 90-jährigen Unternehmensgeschichte immer getan haben. Auch wenn wir dafür gewisse Einschränkungen in Kauf nehmen müssen, freue ich mich Sie wieder in unserem Haus begrüßen zu dürfen und danke Ihnen im Namen aller Mitarbeitenden für Ihr Vertrauen in die Deutsche Hospitality. Wir setzen uns weiterhin mit aller Kraft dafür ein, unseren Beitrag zu Ihrem und unser aller Wohl zu leisten.

Für Fragen stehen Ihnen unsere Ansprechpartner in unseren Hotels jederzeit gerne zur Verfügung.

Wir freuen uns auf ein baldiges Wiedersehen in unseren Hotels.

Herzlich,

Ihr Thomas Willms,  
CEO Deutsche Hospitality