





Kleiner Heiligendamm

# KNIGGE



## Ihr WOHLERGEHEN liegt uns am HERZEN



#### We care about your well-being

Sehr verehrte, liebe Gäste,

herzlich willkommen im Grand Hotel Heiligendamm und vielen Dank für Ihr Vertrauen! Wir freuen uns, Ihre Gastgeber in Heiligendamm sein zu dürfen.

Gefühl der Sicherheit geben. Wir sind für Sie da!

Dearvalued guests,

Welcome to the Grand Hotel Heiligendamm an

Mit unserem Grand Hotel Heiligendamm-Knigge möchten wir Sie über unsere Hygienestandards, sowie über aktuell notwendige Vorkehrungen im Hotel-Service informieren. Wir bitten um Kenntnisnahme unseres Leitfadens und hoffen auf Ihr Verständnis, dass wir unter der Vorgabe, die aktuellen Hygiene-Verordnungen und Abstandsregelungen zu gewährleisten, viele von Ihnen geschätzte oder liebgewordene Dinge anders gestalten müssen. Kommen Sie bei Fragen oder Wünschen gern jederzeit auf uns zu.

Welcome to the Grand Hotel Heiligendamm and thank you for your trust! Guided by local health and safety recommendations we have implemented these guideline for your own comfort and safety. We ask you to take note of this in order to ensure the current hygiene and distance regulations. Nevertheless, our top priority is to ensure your well-being, safety and comfort and to make your stay most memorable and relaxing in these challenging and changing times. We are here for you!

Ihr Aufenthalt bei uns in Heiligendamm soll wie immer ein ganz

besonderer sein und Ihnen vor allem Erholung und auch ein

Ihre Gesundheit und die unserer Mitarbeiter, die für Sie da sind, stehen für uns an erster Stelle. Vielen Dank für Ihre Besonnenheit in dieser besonderen Zeit und Ihr Vertrauen in unser Haus.

Herzliche Grüße, Yours
Thies C. Bruhn & Team

## Allgemeine HYGIENEREGELN im HOTEL



General hygiene rules in the hotel



Mindestens 1,5 m Abstand zu anderen Personen außerhalb der eigenen Besuchergruppe halten



Auf Händeschütteln & Umarmungen verzichten.



Hände regelmäßig mit Wasser & Seife mind. 30 Sekunden waschen & desinfizieren.



Bitte tragen Sie in allen öffentlichen, geschlossenen Räumen des Hotels einen medizinischen Mund-Nasen-Schutz.

Keep distance & avoid crowds Avoid shaking hands & hugs.

Wash & sanitize your hands frequently.

Wear a protecting mask in all public areas.

## Allgemeine HYGIENEREGELN im HOTEL



General hygiene rules in the hotel



Niesen oder husten Sie in die Armbeuge oder in ein Taschentuch

Sneeze or cough into your elbow or in a tissue.



Berührung
im Gesicht mit
ungereinigten
Händen vermeiden.

Avoid touching your face with uncleaned hands.



Sie fühlen sich nicht gut?
Kommen Sie bitte zu
einem späteren
Zeitpunkt zu uns wieder.
Seien Sie verantwortungsbewusst & schützen
Sie damit auch Andere.



You are not feeling well? Please visit us at a later time. Be conscientious & protect others.

Mit Ihrer Umsicht schützen Sie sich selbst, die anderen Gäste & Ihre Gastgeber!

## Sicherheitsvorkehrungen

## safety precautions

#### Check-In und Aufenthalt

Laut Verordnung der Landesregierung gilt ab dem 25.11.2021 die 2G-Plus-Regelung in Hotels. Daher dürfen wir Sie nur geimpft oder genesen mit einem tagesaktuellen negativen Corona-Testergebnis bei uns willkommen heißen.

Alle Kinder bis zur Vollendung des 17. Lebensjahres, als auch Schwangere und Gäste, die sich aus medizinischen Gründen nicht impfen lassen dürfen, begrüßen wir ebenfalls sehr gerne mit einem tagesaktuellen negativen Corona-Testergebnis bei uns.

Während Ihres Aufenthalts ist von allen Gästen mindestens alle drei Tage, aber nicht häufiger als 2x wöchentlich ein Test vorzulegen.

#### Check-in and stay

According to the decree of the state government, from 25th November 2021 the 2G-Plus regulation applies in hotels. Therefore we are only allowed to let you vaccinated or recovered with a daily updated negative Corona test result

children up to the age of 17, as well as pregnant women and guests who are not allowed to be vaccinated for medical reasons, are also welcome with a daily negative Corona test result

During your stay, all guests are required to submit a test at least every three days, but no more frequently than 2x a week.

#### Bürgertestzentrum

Täglich von 9.00 bis 12.00 Uhr und 15.00 bis 18 Uhr geöffnet.

#### itizen test cente

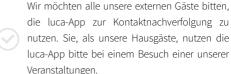
open daily from 9am to 2am and 3pm to 6pm...

## Sicherheitsvorkehrungen

## safety precautions

#### Kontaktnachverfolgung mit luca

Zur besseren Kontaktnachverfolgung im Falle eines Infektionsgeschehens nutzen wir die verschlüsselte Kontaktdatenübermittlung von luca. Daher wird vor jedem Eingang zu unseren Räumlichkeiten ein entsprechender QR-Code zum Scannen angebracht sein.





Die luca App verschlüsselt Ihre persönlichen Daten und erstellt temporäre QR-Codes. Nur das Gesundheitsamt kann diese decodieren.



2.
Die Kontaktdatenübermittlung
erfolgt verschlüsselt durch
den Scan eines QR-Codes. Sie
scannen selbst den Code der
Location.



Die 2-fach verschlüsselten Informationen werden in Deutschland bei einem nach ISO-27001 zertifizierten Anbieter gespeichert und nach maximal vier Wochen gelöscht.

## Ein herzliches WILLKOMMEN



#### A warm welcome

#### Ihre Ankunft

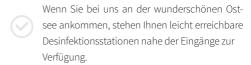
Mit unserem privaten Transfer haben Sie die Möglichkeit, Ihr individuelles Anreise-Erlebnis zu gestalten. Bitte tragen Sie einen eigenen Mundschutz. Handdesinfektion ist vorhanden.

#### Parken

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Wagen selbst zu parken oder unseren Valet Parking Service zu nutzen. Dieser wird nach höchsten Hygienestandards durchgeführt.

> Bitte informieren Sie uns 15 min. bevor Sie den Service nutzen möchten.

Vielen Dank vorab, dass Sie sich auch an die Anweisungen unserer Mitarbeiter halten.



Wir freuen uns auf den angepassten Check In & bitten Sie, die angebrachten Hinweise zur Einhaltung der Abstände zu beachten.

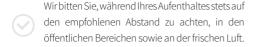
Check In bitte nur mit einer Person pro Zimmer.

Zimmerkarten werden bei Check Out desinfiziert, sodass diese sauber & gereinigt neu übergeben werden können.

Zu Ihrem & unserem Schutz tragen unsere Mitarbeiter einen med. Mund-Nasen-Schutz.

## Ihr AUFENTHALT bei uns





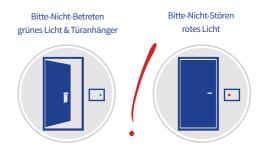
Wir haben unsere Hygienemaßnahmen verstärkt und kümmern uns um die regelmäßige Desinfektion aller Bereiche.

Bitte desinfizieren Sie an unseren Desinfektionsstationen beim Betreten der Gebäude Ihre Hände.

Bitte nutzen Sie unsere Fahrstühle einzeln oder nur mit Angehörigen.

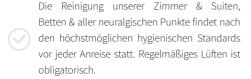
Sie fühlen sich während des Aufenthaltes nicht gut? Bitte geben Sie uns telefonisch Bescheid & schützen Sie die anderen Gäste & Mitarbeiter.

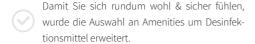
Bei Check In bieten wir Ihnen die Möglichkeit an, einen "Bitte-Nicht-Betreten-Türanhänger" zu nutzen. Dies bedeutet, dass keiner unserer Mitarbeiter Ihr Zimmer während des Aufenthaltes betreten wird. Room Service, Gepäckservice & weitere Services finden vor Ihrer Zimmertür statt. Bitte achten Sie darauf, dass das Lämpchen vor Ihrer Zimmertür in diesem Fall grün bleibt. Rot bedeutet für unsere Mitarbeiter "Bitte-Nicht-Stören".



#### ZIMMER & SUITEN

#### Rooms & suites





Broschüren, Blöcke, Stifte & Informationsmaterialien erhalten Sie an der Rezeption.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass es momentan keinen Turndown Service gibt. Falls Sie dennoch explizite Wünsche haben sollten, kommen Sie gern auf uns zu.

Während der Zimmerreinigung dürfen sich lediglich unsere Mitarbeiter im Zimmer aufhalten.

Aufgrund der Reglementierung seitens der Landesregierung sind Zimmerumzüge nur in Ausnahmefällen möglich.



## Unsere RESTAURANTS & BARS



#### Our restaurants & bars

#### Frühstückszeiten | 7.30 bis 11.30 Uhr

Starten Sie mit unserem exklusiven Frühstück entspannt in den Tag. Bitte seien Sie jedoch darüber informiert, dass es zwischen 9.30 Uhr und 10.30 Uhr zu einem erhöhten Gästeaufkommen und somit zu Wartezeiten kommen kann.

Dinnerzeiten | 18.00 bis 20.00 Uhr & 20.00 bis 23.00 Uhr Bitte teilen Sie uns vorab mit, wann Sie zu Abend essen möchten. Wir bitten Sie, sich zu den jeweiligen Zeiten bis spätestens 18.30 Uhr bzw. 20.30 Uhr im Kurhausrestaurant einzufinden. Küchenannahmeschluss ist 21.00 Uhr.

#### Nelson Bar | 12.00 bis 1.00 Uhr

Eine Bewirtung am Tresen ist momentan leider nicht möglich. Küchenannahmeschluss ist 21.30 Uhr.



Gourmet Restaurant Friedrich Franz | ab 18.00 Uhr Immer von Dienstag bis Samstag. Küchenannahmeschluss ist 20.30 Uhr. Kinder ab 6. Jahren.

Vom 13. November bis 8. Dezember hat das Friedrich Franz geschlossen.

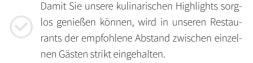
Sushi Bar | 18.00 bis 23.00 Uhr

Immer von Freitag bis Dienstag. Küchenannahmeschluss ist 21.30 Uhr.

## Unsere **RESTAURANTS & BARS**



#### Our restaurants & bars



Bitte desinfizieren Sie an unseren Desinfektionsstationen beim Betreten der Restaurants Ihre Hände.



Bitte warten Sie stets am Eingang der Restaurants. Sie werden von unseren Mitarbeitern platziert.

Unser Roomservice steht Ihnen wie folgt zur Verfügung:



Frühstück | 24 Std. Mittag-/Abendessen | 11.00 bis 23.00 Uhr

Nachtkarte | ab 23.00 Uhr Bitte haben Sie Verständnis, dass es zu längeren

Wartezeiten kommen kann



Bitte zahlen Sie nach Möglichkeit kontaktlos. Das Kartenlesegerät wird nach jedem Gebrauch desinfiziert

Bitte tragen Sie in allen öffentlichen Bereichen einen medizinischen Mundschutz, Dazu zählt auch der Gang zum Buffet und zum Tisch zurück. Vielen Dank.

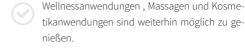


## Heiligendamm SPA & SPORTS & KINDERCLUB



#### Our SPA area & kids club

Unsere verschiedenen Spabereiche von Fitness,
Innen & Außenpool, bis Saunabereich können
wie gewohnt genutzt werden.



- Der Umwelt zu Liebe verwenden Sie nur soviel Handtücher wie Sie benötigen und entsorgen die genutzten Handtücher in die dafür vorgesehenen Körbe.
- Kinderbadezeiten sind von 11.00 bis 18.00 Uhr möglich. Bitte verzichten Sie im gesamten Poolbereich auf großes Schwimmzubehör wie Luftmatratzen, Einhörner und andere Badetiere.
- Bitte verschieben Sie die Liegen in den Bereichen nicht und haben Sie Verständnis, das keine Liegen reserviert werden können.
- Unser Kinderclub hat Fr bis Sa von 9.00 bis 18.00 Uhr und So bis Do von 9.00 bis 17.00 Uhr geöffnet. Gerne organisieren wir außerhalb der Öffnungszeiten eine dann kostenpflichtige Betreuung. Nähere Informationen erhalten Sie an der Rezeption. Täglich zwischen 12.00 und 13.00 Uhr gibt es für die Kleinen ein Mittagsbuffet, wofür eine Anmeldung bis 17.00 Uhr am Vortag erbeten wird.
- Bitte tragen Sie zur Begehung des Spa & Sports einen eigenen Mundschutz, der nur am Außenpool mit Abstand zu anderen Gästen und zu entsprechenden Anwendungen abgesetzt werden darf.

## Wir freuen uns auf ein WIEDERSEHEN



We are looking forward to your next stay

- Auch beim Check Out möchten wir Schlangenbildung verhindern. Gerne können Sie Ihre Rechnung schon am Vortag begleichen.
- Check Out bitte nur mit einer Person & wir bitten Sie, die angebrachten Hinweise zur Einhaltung der Abstände einzuhalten.
- Bitte zahlen Sie nach Möglichkeit kontaktlos.

  Das Kartenlesegerät wird nach jedem Gebrauch desinfiziert.
- An unserer Rezeption haben wir medizinische Mund-Nasen-Bedeckungen für Sie vorrätig.



## **DISCOVERY**

Herzlichen Dank für Ihr ungebrochenes Vertrauen in uns.

## Grand Hotel Heiligendamm

18209 Bad Doberan-Heiligendammm

Telefon +49 38203 740-0 info@grandhotel-heiligendamm.de www.grandhotel-heiligendamm.de

Änderungen vorbehalten.





DISCOVERY

#### Unser Treueprogramm Our loyalty programme

Genießen Sie Vorteile bei jedem Aufenthalt! Das Grand Hotel ist Mitglied bei DISCOVERY, einem einmaligen Treueprogramm, das Ihnen bei über 30 Hotelmarken in über 550 Hotels in 78 Ländern Anerkennung und Vorteile gewährt und Sie mit Prämien für lokale Erlebnisse und authentische Aktivitäten belohnt, mit denen Sie die Kulturen und lokalen Traditionen jedes Reiseziels besser kennenlernen. Gerne informieren wir Sie.

The Grand Hotel is a member of DISCOVERY, an unique loyalty programme that offers enhanced benefits at over 550 hotels under more than 30 brand names. It offers you bespoke advantages while your journey, exclusive benefits in your room, as well as the opportunity to immerse yourself into the local culture. We would be happy to inform you.