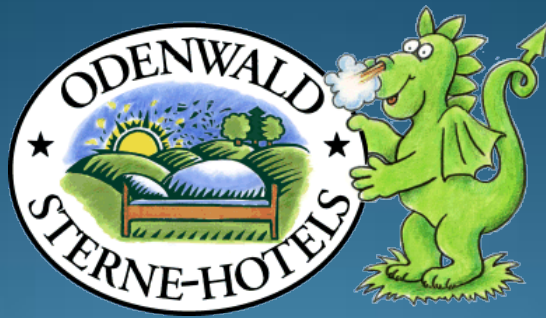




Satzung und Qualitätskriterien  
der  
Werbegemeinschaft  
Odenwald-Sterne-Hotels



Hotels, die eine Mitgliedschaft in der Hotelwerbegemeinschaft Odenwald-Sterne-Hotels anstreben, müssen den von der Werbegemeinschaft definierten Anforderungen entsprechen, die Richtlinien befolgen und die Philosophie der Odenwald-Sterne-Hotels praktizieren.

Dies dient der Qualitätssicherung der Odenwald-Sterne-Hotels.

Die festgelegten Qualitätskriterien lassen jedoch jedem Betrieb die Möglichkeit ein individuelles Profil zu entwickeln.

### **1. Bewertung**

- a) Ein Odenwald-Sterne-Hotels, muss sich von der DEHOGA- Klassifizierung bewerten lassen.
- b) Grundsätzlich können Hotels aller Klassierungsklassen ein Odenwald-Sterne-Hotels sein.
- c) Für noch nicht klassifizierte Betriebe im Odenwald gilt vorerst eine Übergangszeit von einem Jahr.

### **2. Das Hotel muss folgende Mindestanforderungen nachweisen:**

- a) Die Gästezimmer verfügen über Bad und/oder Dusche und WC.
- b) Ansprechend äußeres Erscheinungsbild  
Fassade und Außenbereich sind attraktiv gestaltet und sauber.
- c) Ein eigener Empfangsbereich, der Zimmerzahl und Klassifizierung entsprechend, muss vorhanden sein.
- d) Der Betrieb muss den Kriterien der DEHOGA - Hotelklassifizierung entsprechen.
- e) Der Betrieb muss Mitglied im DEHOGA sein.

### **3. Dienstleistungskriterien**

- a) Geschulte Mitarbeiter im Empfangsbereich.
- b) Meldung am Telefon professionell, freundlich, und mit Nennung des Namens und wenn möglich mit Hinweis auf .die Odenwald-Sterne-Hotels.
- c) Empfangsdienst inklusive Telefonservice ist zumindest von 8 - 21 Uhr anwesend, danach muss er durch Rufumleitung jederzeit telefonisch erreichbar sein.
- d) Bei Betriebsurlaub muss der Call - Centerdienst der Odenwald-Sterne-Hotels in Anspruch genommen werden, oder es muss ein geeigneter Anrufbeantworter vorhanden sein, mit dem Texthinweis auf die Buchungszentrale der Odenwald-Sterne-Hotels



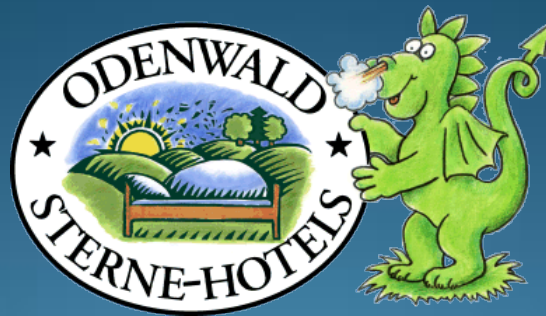
#### – 4. Pflichten der Odenwald-Sterne-Hotels- Hoteliers

- a) Die gängigen Kreditkarten oder die EC-Karte werden akzeptiert.
- b) Der Odenwald-Sterne-Hotel- Betrieb nimmt von der Odenwald-Sterne-Hotel -  
Werbegemeinschaft:
  - 1) Direktbuchungen an.
  - 2) Buchungen von professionellen Reisevermittlern an.Der Hotelier muss vorerst die Provision an den Reisevermittler direkt bezahlen, ab Einrichtung einer Clearingstelle bei der Odenwald-Sterne-Hotel - Werbegemeinschaft erfolgt die Provisionszahlung über diese Stelle.
- c) Der Hotelbetrieb informiert die Odenwald-Sterne-Hotel-Werbegemeinschaft über wichtige, die Gäste und den Vertrieb betreffende Änderungen in seinem Unternehmen.
- d) Die statistischen Auswertungen über Buchungen durch die Werbegemeinschaft, werden innerhalb der Werbegemeinschaft allen Mitgliedern vertraulich zur Verfügung gestellt.
- e) Das Hotel bezahlt die von der Hauptversammlung festgelegte Mitgliedsgebühr pünktlich, per Lastschrift.  
Erstbetrag gilt für zwei Jahre, zahlbar in zwei Raten.  
Die Beitragshöhe wird von der Mitgliederversammlung festgelegt.  
Dauer der Mitgliedschaft mindestens für zwei Jahre der Kataloglaufzeit.  
Bei Austritt (Kündigung) eines Mitgliedes verbleibt das für ihn festgestellte Kapital der Gesellschaft.  
Sollte das Kapital negativ sein, so hat er sein Negativkapital noch auszugleichen.  
Kündigungsfrist beträgt 1 Jahr vor Ablauf der Kataloglaufzeit  
Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich die Mitgliedschaft um zwei Jahre, wie die Laufzeit des neuen Katalogs.  
Nach Ausscheiden des Betriebes darf keine Werbung mehr mit oder unter dem Namen "Odenwald-Sterne-Hotels" getätigt werden.

#### 5. Informationspflicht

Der Odenwald-Sterne-Hotelier ist verpflichtet, dem Gast Informationen über touristische Attraktionen und aktuelle Veranstaltungen zu geben.

- a) Prospektmaterial für mindestens 5 touristische Angebote (z.B. Schifffahrt / Elfenbeinmuseum, Auto & Technik Museum, Tropfsteinhöhle, Geopark, und über die Erlebnismöglichkeiten des Odenwaldes) muss in ausreichender Anzahl im Empfangsbereich aufliegen.
- b) Mindestens eine Gästeinformationsmappe oder ein Gästeinfo-Ständer muss im Empfangsbereich aufliegen.
- c) Eventuelle Informationsschulungen der Werbegemeinschaft über touristische Angebote sollen innerhalb von 2 Jahren mindestens einmal besucht werden.
- d) Umfragen und Erhebungen der Werbegemeinschaft werden innerhalb der vorgegebenen Fristen beantwortet, ansonsten erfolgt keine Berücksichtigung oder Einstufung auf die Liste für Buchungen.
- e) Bei Gästereklamationen verpflichtet sich der Betrieb, eine umgehende problemlose Schadenregulierung vorzunehmen.



## – 6. Markenbezug und Corporate Identity

- a) Akzeptanz der Philosophie der Odenwald-Sterne-Hotels
- b) Verwendung der Marke
  - auf Briefpapier
  - auf einem weiteren Geschäftspapier (Visitenkarte, Rechnung .....)
  - auf Inseraten
- c) Anbringung eines Odenwald-Sterne-Hotelschildes an der Hotelaußenseite im Eingangsbereich und im Rezeptionsbereich
- d) Weiterempfehlung und Weiterleitung von Anfragen bei Überbuchungen an andere Werbegemeinschaftsbetriebe
- e) Der Odenwald-Sterne-Hotelführer soll in jedem Zimmer aufliegen.

## 7. Qualitätskontrolle

Bestehende Mitglieder werden innerhalb von 3 Jahren mindestens einmal von einem vom erweiterten Vorstand befugten Organ anhand der Odenwald-Sterne-Hotels - Qualitäts- checkliste überprüft.

Bei Nichterfüllung der Kriterien werden dem Mitglied vom Vorstand realistische Fristen (maximal 1 Jahr) zur Behebung der Qualitätsmängel auferlegt.

Sollte die Mängelbehebung nicht innerhalb der Frist erfolgen, endet die Mitgliedschaft bei der Odenwald-Sterne-Hotel Gemeinschaft.

Der Mitgliedsbeitrag des laufenden Geschäftsjahres ist jedoch in voller Höhe zu entrichten. Bei einer Berufung durch das Mitglied hat binnen zwei Monaten der Vorstand der Kooperation über eine Fortsetzung der Mitgliedschaft bzw. eine Fristverlängerung zu entscheiden.

## 8. Aufnahmeverfahren

- a) Das ausgefüllte Antragsformular beim Werbegemeinschaftsvorstand abgeben.
- b) Innerhalb von maximal drei Monaten wird nach Terminabsprache ein Besichtigungstermin vereinbart.
- c) Die Überprüfung erfolgt von einem vom erweiterten Vorstand befugten Organ anhand der Werbegemeinschaftscheckliste.
- d) Das Prüfungsprotokoll wird unmittelbar nach der Prüfung dem Vorstand zugesandt.
- e) Die Aufnahme oder der Vorbehalt aufgrund von Mängeln muss dem Mitglied innerhalb eines Monat nach der Prüfung schriftlich zugehen.
- f) Das Mitglied kann innerhalb eines Monats nach Zustellung des Protokolls schriftlich Einwendungen gegen das Prüfungsergebnis erheben. Hierüber hat der Vorstand binnen 2 Monaten zu entscheiden, der auch Auflagen für die Aufnahme erteilen kann.
- g) Die Vereinbarung mit der Odenwald-Sterne-Hotels Kooperation muss innerhalb von zwei Wochen nach Aufnahme unterzeichnet werden.
- h) Die durch das Aufnahmeverfahren anfallenden Kosten sind in dem Grundbetrag enthalten. Dieser wird von der Hauptversammlung festgesetzt.

Stand 15.11.2009

erhalten und gelesen \_\_\_\_\_

# Odenwald-Sterne-Hotels

Rudolf-Marburg-Straße 41

D-64720 Michelstadt

Haben Sie noch Fragen zur Mitgliedschaft?  
Wir beantworten Ihnen diese gerne unter:

Telefon und Fax:  
(06061) 9655922

[www.odenwald-sterne-hotels.de](http://www.odenwald-sterne-hotels.de)

[info@odenwald-sterne-hotels.de](mailto:info@odenwald-sterne-hotels.de)

