

## SCHADENSPOLITIK

Im Kappa Resort möchten wir, dass jeder Gast einen entspannten, komfortablen und sorgenfreien Aufenthalt genießt. Um die Qualität und den Zustand unserer Villen und Suiten für alle zu erhalten, bitten wir unsere Gäste, die folgende Richtlinie sorgfältig zu lesen. Mit der Bestätigung einer Reservierung und dem Aufenthalt in unserem Resort erklären Sie sich mit diesen Bedingungen einverstanden.

### **1. Kaution**

Für jede Villa/Suite ist eine rückerstattbare Schadenskaution in Höhe von 200 € erforderlich. Dieser Betrag wird beim Check-in auf Ihrer Kreditkarte vorautorisiert und nicht belastet.

Sollten keine Schäden entstehen, wird die Vorautorisierung nach dem Check-out wieder freigegeben. Bitte beachten Sie, dass die Rückerstattung automatisch durch die Bank erfolgt und es bis zu 15 Werktagen dauern kann, bis der Betrag auf Ihrem Konto sichtbar ist.

Wird ein Schaden festgestellt oder übersteigen die Reparaturkosten die Kaution, haftet der Gast für die vollständigen Reparaturkosten. Eine detaillierte, aufgeschlüsselte Rechnung wird zur Verfügung gestellt.

### **2. Verantwortung des Gastes**

Wir bitten unsere Gäste, während ihres Aufenthalts sorgfältig mit dem Eigentum des Resorts umzugehen.

Gäste haften für sämtliche Schäden, die durch sie selbst oder durch Personen ihrer Reisegruppe verursacht werden – unabhängig davon, ob diese vorsätzlich oder fahrlässig entstehen.

Dies umfasst unter anderem:

- Möbel, Einrichtungsgegenstände, Wände, Böden und Bettwäsche
- Haushaltsgeräte, Fernseher und sonstige Elektronik
- Zusätzlichen Reinigungsaufwand aufgrund von Verschmutzungen, Flecken oder unhygienischen Zuständen
- Fehlende oder entfernte Hoteleinrichtungen

### **3. Schadensprüfung & Belastungen**

Werden während der Reinigung oder nach dem Check-out Schäden festgestellt, folgt unser Team einem klaren und fairen Verfahren:

- Die Unterkunft wird von geschultem Personal überprüft
- Mängel werden mit Fotos und Notizen dokumentiert
- Der Gast wird schnellstmöglich informiert
- Reparatur-, Ersatz- oder zusätzliche Reinigungskosten können der hinterlegten Karte belastet werden

Eine detaillierte Rechnung ist jederzeit auf Anfrage erhältlich.

Typische Kosten können sein:

- Kleinere Reparaturen oder zusätzliche Reinigung: 50 € – 200 €
- Ersatz beschädigter oder fehlender Gegenstände: voller Wiederbeschaffungswert
- Entfernung von Rauch- oder Tiergeruch (in Nichtraucher- bzw. haustierfreien Einheiten): ab 250 €
- Manipulation an der Brandmeldeanlage: mindestens 500 €, zzgl. eventuell anfallender Gebühren für Notdienste

### **4. Rauchen & Dampfen**

Zum Komfort und zur Sicherheit aller Gäste sind Rauchen und Dampfen in Innenbereichen – einschließlich Zimmern, Suiten und Fluren – nicht gestattet.

Werden Hinweise auf Rauchen festgestellt (z. B. Geruch, Asche oder Brandspuren), wird eine Reinigungsgebühr von mindestens 250 € erhoben.

Wiederholte Verstöße können zu einer vorzeitigen Abreise ohne Rückerstattung führen.

### **5. Respektvolles Verhalten**

Wir behalten uns das Recht vor, den Service zu verweigern oder Gäste des Resorts zu verweisen, wenn wiederholt gegen Hausregeln verstoßen wird, Eigentum beschädigt oder der Komfort anderer Gäste beeinträchtigt wird. In solchen Fällen erfolgt keine Rückerstattung.

### **6. Schwerwiegende Schäden oder Diebstahl**

In seltenen Fällen von erheblichen Schäden oder Diebstahl können weitere Maßnahmen erforderlich sein. Gäste können für sämtliche damit verbundenen Wiederbeschaffungs- oder Rechtskosten haftbar gemacht

**Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Mitarbeit.**

**Wir schätzen Ihre Unterstützung bei der Aufrechterhaltung einer sicheren und respektvollen Umgebung für alle Gäste.**