



## **Liebe Gäste und Freunde des Mühl Vital Resort,**

eine lange und herausfordernde Zeit liegt hinter uns, in der wir Sie, liebe Gäste, am meisten vermisst haben. Deshalb freuen wir uns, Ihnen endlich wieder eine Auszeit vom Alltag bieten zu können.

Im Namen unseres gesamten Teams, möchte ich Ihnen versichern, dass Ihre Sicherheit und Ihr Wohlbefinden, in Bezug auf das Thema Corona Virus (COVID-19), für uns oberste Priorität haben.

Hiermit möchten wir Ihnen einige Dinge mitteilen, damit Sie Ihren Aufenthalt in unserem Hause und Ihren Urlaub bei uns, im wunderschönen Harz, genießen können.

### **! Sie können sich auf uns verlassen!**

Ein sicherer und sauberer Aufenthalt unserer Gäste, Kolleginnen und Kollegen hat für unser Haus oberste Priorität, insbesondere zum jetzigen Zeitpunkt. Wir legen Wert auf höchste Sauberkeitsstandards und möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen und sicher sein können, dass Ihr Aufenthalt die Qualität hat, die Sie vom Mühl Vital Resort erwarten.

Die folgenden Vorsichtsmaßnahmen helfen uns, Ihnen weiterhin einen sicheren und sauberen Urlaub zu bieten:

### **Covid19 –FAQ**

#### **A**

##### **Anreise**

Bitte beachten Sie, die landesspezifischen Verordnungen des Landes Niedersachsen.

Sollten Sie sich krank fühlen, bleiben Sie bitte zu Hause. Des Weiteren bitten wir Sie, bei Anreise, sowie während Ihres Aufenthaltes bei uns im Mühl Vital Resort, Ihre eigenen OP- oder FFP2 Masken zu tragen. Sollten Sie bei Ihrer Anreise feststellen, dass sowohl die Hoteleinfahrt, wie auch die Hoteleingangshalle, bereits von anreisenden Gästen belegt sind, bitten wir Sie nicht auszusteigen und im Auto zu warten, bis es sich geleert hat. Ebenfalls bitten wir Sie, bei Anreise Ihren negativen Covid19-/Bürgertest (nicht älter als 24Stunden) oder die Impfbescheinigung (älter als 14 Tage) bereit zu halten, da wir in der Nachweispflicht sind. Sollten Sie nicht die Möglichkeit haben vorab einen Bürgertest durchzuführen bringen Sie bitte einen Selbsttest zur Anreise mit, welchen Sie dann direkt Vorort unter Aufsicht im Hotel durchführen.

##### **Abstand**

Bitte beachten Sie den Sicherheitsabstand von mindestens 1,5 Metern, in allen öffentlichen Bereichen des Hotels.

##### **Aerosole**

In allen öffentlichen Bereichen unseres Hotels sind fachgerechte und zertifizierte Luftreiniger aufgestellt, welche die Luft in den jeweiligen Bereichen reinigen und virenfrei halten. Zusätzlich werden alle Bereiche regelmäßig gelüftet.

##### **APP Nutzung**

Unser Hotel ist bei der LUCA-APP registriert.

Bitte nutzen Sie zur Kontaktnachverfolgung die LUCA-App, um sich im Hotel zu registrieren.

#### **B**

##### **Bezahlung**

Wir bitten Sie, alle Zusatzleistungen, welche Sie während Ihres Aufenthaltes in Anspruch nehmen, auf Ihr Zimmer zu schreiben, sodass lediglich eine einmalige Abschlussrechnung anfällt.



## C

### **Check-In**

In der Nähe aller Eingangsbereiche stehen Desinfektionsmittelpender zur Verfügung. Wir empfehlen Ihnen Ihr Auto selbst zu parken. Ebenfalls werden wir Sie gerne weiterhin auf Ihr Zimmer begleiten, bitten jedoch, wenn möglich, auf den Kofferservice zu verzichten. Unsere Mitarbeiter/innen werden eine OP- oder FFP2 Maske und teilweise Handschuhe tragen. Überall wird der notwendige Sicherheitsabstand gewährleistet sein. Während des Empfangs, werden wir den persönlichen Kontakt auf ein Minimum reduzieren.

### **Check-Out**

Wir bitten Sie, wenn möglich, auf Barzahlung zu verzichten. Gerne können Sie per EC- oder Kreditkarte bezahlen. Die Kartenterminals werden regelmäßig desinfiziert.

### **Covid19-/Bürgertest**

Sollten Sie **noch keinen vollständigen Impfschutz** haben bringen Sie bitte zur Anreise Ihren gültigen, nicht älter als 24 Stunden, bestätigten Schnelltest ( Bürgerstest ) mit. Ebenfalls kann je nach Inzidenz eine regelmäßige Testpflicht während Ihres Aufenthaltes ( alle 72 Std. nach Anreise ) gelten. Sollten Sie nicht die Möglichkeit haben vor Ihrer Anreise ein Testzentrum zu besuchen, bringen Sie bitte einen Selbsttest zur Anreise mit, welchen Sie dann direkt Vorort unter Aufsicht im Hotel durchführen.

## E

### **Fahrstühle**

Die Nutzung der Aufzüge ist lediglich mit Personen gestattet, welche gemeinsam ein Zimmer beziehen.

## G

### **Gästeanzahl**

Auch wenn unser Restaurant viel Platz bietet, beschränken wir die Gästeanzahl vorübergehend, um überall den Sicherheitsabstand von 2 Metern von Tisch zu Tisch und 1,5 Metern von Stuhl zu Stuhl zu gewährleisten. Daher bieten wir in unserem Restaurant „Genussschmiede“ zum Frühstück und zum Abendessen eine Doppelbelegung bzw. verschiedene Uhrzeiten an.

## H

### **Handschuhe**

Teilweise werden unsere Mitarbeiter zum Schutz Handschuhe tragen.

### **Hygienemaßnahmen**

Unsere täglichen Reinigungszyklen haben wir deutlich erhöht und mit zusätzlichen Desinfektions-Rundgängen ergänzt. Alle Aufzüge, Türklinken und Treppengeländer im Haus, werden stündlich desinfiziert. Dies gilt auch für sämtliche öffentliche Bereiche.

Des Weiteren finden Sie in den öffentlichen Bereichen ausreichend Desinfektionsspender.

## I

### **Informationsmaterial**

Um Übertragungsketten zu vermeiden, wurde die Informationsauslage, auf unseren Hotelzimmern, sowie in allen öffentlichen Bereichen, auf ein Minimum reduziert.

Für sämtliche Informationen über das Hotel, sowie die Region Harz, können Sie sehr gerne unsere Digitale Gästemappe „**Gastfreund**“ nutzen oder sich telefonisch an unser Rezeptionsteam wenden.

Wenn Sie sich diese als App herunterladen wollen, steht Ihnen zusätzlich ein digitaler Reiseführer für den gesamten Harz zur Verfügung.

## L

### **Lüften**

All unsere öffentlichen Bereiche werden regelmäßig gelüftet. Wir bitten auch Sie, Ihr Zimmer mehrmals täglich zu lüften.



## M

### **Mitarbeiter**

Durch umfassende Schulungen, nach Vorgaben der Berufsgenossenschaft und durch entsprechende interne Prüfungen, verfügt unser gesamtes Team, über das erforderliche Wissen. Wir haben einen internen Hygieneablaufplan, welcher die allgemeinen Verhaltensregeln, sowie Hygienemaßnahmen enthält.

### **Medizinischer Mund-Nasenschutz**

Zum gegenseitigen Schutz tragen alle Mitarbeiter/innen entweder OP- oder FFP2 Masken. Wir bitten auch Sie, in den öffentlichen Bereichen, Ihre eigene OP- oder FFP2 Maske zu tragen, welche Sie von zu Hause mitgebracht haben.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir derzeit keine Gäste, welche von der Maskenpflicht befreit sind, in unserem Haus aufnehmen können.

## P

### **Persönlicher Umgang mit unseren Gast**

- Aufgrund der aktuellen Situation, verzichten wir auf direkten Körperkontakt, Händeschütteln, sowie Schulterklopfen im Vorbeigehen.
- Die Kommunikation erfolgt immer unter Einhaltung des vorgeschriebenen Abstands von 1,50 Metern, welchen wir Sie bitten einzuhalten.
- Beim Servieren und Abräumen von Speisen und Getränken werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Masken tragen.
- Wir kommunizieren die allgemeinen Verhaltensregeln, wie in die Armbeuge husten / niesen, sowie häufiges Händewaschen.
- Wir informieren Sie vor Ort, sowie auf unserer Homepage, über unsere eingeleiteten Hygienemaßnahmen.

## R

### **Rezeption**

Sowohl an unserer Rezeption, wie auch im Spa-Shop, haben wir einen entsprechenden Plexiglasschutz angebracht. Gäste, welche zum ersten Mal in unserem Haus sind, begleiten wir sehr gerne auf Ihr Zimmer. Stammgäste, die bereits bei uns im Haus gewesen sind, würden wir bitten, selbständig Ihr Zimmer aufzusuchen.

### **Restaurantbesuch**

Wir haben in unserem Restaurant, bedingt durch die geänderten Kapazitäten, eine Tischreservierung mit einer festen Uhrzeit eingeführt. So haben wir die Möglichkeit, die Mindestabstandsregeln einzuhalten und trotzdem alle Gäste kulinarisch zu verwöhnen.

Wir bitten Sie deshalb, beim Check-In die Tischreservierung abzuklären. Wir möchten Sie schon jetzt darauf hinweisen, dass Ihre Wunschzeit evtl. nicht angeboten werden kann.

Wir bitten hier um Ihr Verständnis, dass wir unseren Service etwas anpassen müssen und nicht alles wie gewohnt ablaufen kann. Unser Team nimmt Sie, wie gewohnt am Eingang in Empfang und begleitet Sie zu Ihrem Tisch. Wir möchten Sie bitten, Ihre Mund-/Nasenbedeckung, bis Sie am Tisch sitzen, zu tragen.

### **Restaurant Öffnungszeiten**

- **Frühstück**  
07:00Uhr bis 08:45Uhr  
09:00Uhr bis 11:00Uhr
- **Nachmittagssnack**  
14:30Uhr bis 17:00Uhr
- **Abendessen**  
18:00Uhr bis 20:00Uhr  
20:15Uhr bis 22:00Uhr



## S

### **SPA**

#### **Terminvereinbarung**

Wir bitten Sie, Ihren Terminwunsch bereits vor Ihrer Anreise zu vereinbaren. Gerne können Sie dies direkt im Anschluss an Ihre Reservierung tätigen.

#### **Behandlungen**

Wir bitten Sie, alleine zu Ihren Behandlungsterminen zu erscheinen und auf Begleitpersonen zu verzichten. Da wir einzelne Behandlungskabinen besitzen, welche jeweils nur für einen Gast genutzt werden, können wir so die Einhaltung des Mindestabstandes gewährleisten. Die Kabinen werden nach jeder Behandlung entsprechend gereinigt. Bitte tragen Sie auch hier Ihren eigenen Mund-Nasen-Schutz. Wir bitten um Verständnis, dass wir derzeit nicht alle Behandlungen anbieten können. Gerne beraten wir Sie individuell.

## W

### **Wellness**

Die Nutzung der beiden Schwimmbäder, sowie des Saunabereiches, ist unter Auflagen, der jeweiligen Inzidenz, der Personenanzahl und des Mindestabstandes von mindestens 1,5 Metern, gestattet. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir bedingt durch diese Auflagen, nicht die gewohnte Anzahl an Liegemöglichkeiten zur Verfügung stellen können. Unsere Liegewiese erreichen Sie direkt über die beiden Schwimmbäder. Diese steht Ihnen selbstverständlich ebenfalls zur Verfügung.

## Z

### **Zimmerreinigung**

Ihr gebuchtes Zimmer, sowie die öffentlichen Bereiche, werden nach strengen Vorgaben desinfiziert, sowie gereinigt.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass eine tägliche Zimmerreinigung derzeit nicht angeboten wird.

Im Rhythmus von 3 Nächten, beginnend am Anreisetag, wird Ihr Zimmer gereinigt.

Da Sie sich bei der Reinigung aktuell nicht im Zimmer befinden dürfen, bitten wir Sie, Ihr Zimmer während der Reinigung grundsätzlich zu verlassen.

Sollten Sie die Reinigung zu einem anderen Zeitpunkt wünschen, möchten wir Sie bitten, es 24 Std. vorher, an der Rezeption anzumelden.

### **Zimmerschlüssel**

Ihre Zimmerschlüssel sind im Vorfeld von uns desinfiziert wurden. Wir bitten Sie, Ihre Zimmerschlüssel während des gesamten Aufenthaltes bei sich zu behalten und erst bei Abreise wieder an der Rezeption abzugeben. Alle Schlüssel werden nach Rückgabe entsprechend desinfiziert und gereinigt.

Wir freuen uns bereits jetzt, Sie bald im Mühl Vital Resort begrüßen zu dürfen und sind davon überzeugt, mit der gebotenen Fürsorge und dem nötigen Abstand und doch mit vollem Einsatz, Ihnen eine schöne Auszeit beschere zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Mühl  
Geschäftsführer