



Zertifizierungsregeln der EuropeSpa med & wellness GmbH zum EuropeSpa – Qualitätssiegel

Nach Auditierung durch einen von der EuropeSpa med & wellness GmbH zugelassenen Auditor und Erfüllung der Zertifizierungsvoraussetzungen werden erfolgreiche Bewerber mit dem EuropeSpa Qualitätssiegel in der jeweiligen Gruppe durch eine von der EuropeSpa med & wellness GmbH zugelassenen Zertifizierungs-Organisation oder direkt durch die EuropeSpa med & wellness GmbH ausgezeichnet.

Die Nutzung und Verwendung des Gütesiegels richtet sich nach folgenden Regelungen, die der Siegelnehmer mit der Verleihung anerkennt und akzeptiert.

§1 Gütesiegel EuropeSpa

1.1 Grundvoraussetzung

Das Gütesiegel kann nur von Einrichtungen geführt werden, die über eine amtliche Betriebsgenehmigung verfügen.

1.2 Varianten und Geltungsdauer

Das Gütesiegel EuropeSpa kann in den folgenden Varianten vergeben werden: *EuropeSpa med*, *EuropeSpa wellness hotel*, *EuropeSpa hotel spa*, *EuropeSpa thermal spa* und *EuropeSpa day spa*.

Das jeweilige Gütesiegel wird für drei Jahre verliehen. Maßgeblich ist das Datum auf der Urkunde. Der Siegelnehmer darf nur das im Rahmen des vorliegenden Vertrages gewählte Gütesiegel verwenden. Das Siegel darf nur in Bezug auf diejenige Eigenschaft, für die es verliehen wurde, verwendet werden.

1.3 Form und Darstellung

Das Siegel darf nur in unveränderter Form genutzt werden. Der Siegelnehmer hat die in der Nutzungsregelung festgelegten Darstellungsregeln und abgebildete Musterform (siehe Anhang) einzuhalten. Das Siegel darf nicht unmittelbar auf einem Produkt angebracht oder in einer Weise verwendet werden, durch den der Eindruck einer Konformität des Produktes mit dem zugrunde liegenden Regelwerk entstehen könnte.

1.4 Veröffentlichung

Mit der Führung des Siegels ist die Veröffentlichung der Einrichtung des Siegelnehmers und einer Kopie des jeweiligen EuropeSpa - Zertifikats in englischer und falls möglich in einer weiteren Sprache mit Angabe des Datums der Auditierung auf der EuropeSpa -Website verbunden. Der Siegelnehmer willigt in die Erwähnung seiner Einrichtung auf der EuropeSpa-Website während der Berechtigung zur Führung des Gütesiegels und die Weitergabe dieser Daten an Dritte via Internet, Telefon, Fax oder sonstige Kommunikationsmittel ein.

Der Siegel-Nehmer hat das Zertifikat und die zugehörige „Information an den Gast“ (siehe Anhang) öffentlich an einem gut sichtbaren Platz zu präsentieren.

Weiterhin weist der Siegelnehmer auf seiner eigenen Internetpräsenz auf die EuropeSpa-Zertifizierung mindestens mit einer aktiven Verlinkung zur Website www.europespa.eu hin.

Der Siegel-Nehmer willigt ein, den Gast in einer allgemeinverständlichen Form schriftlich darauf hinzuweisen, dass der vom Auditor bzw. Tester festgestellte Qualitätszustand zum Zeitpunkt der Haupt- und Überwachungs-Audits sowie des ggf. anonymen Audits zu jedem Zeitpunkt gegeben ist

Die EuropeSpa med & wellness GmbH darf veröffentlichte Bilder des EuropeSpa-zertifizierten Betriebes für Darstellungszwecke auf der EuropeSpa-Website und in Printmedien zum Thema EuropeSpa Zertifizierung verwenden. Auch nach Beendigung der Zertifizierung darf die EuropeSpa med & wellness GmbH die Bilder des betreffenden ehemals zertifizierten Betriebes bis zur nächsten Auflage des jeweiligen Printmediums weiterverwenden.

1.5 Übertragung

Eine Übertragung des Gütesiegels und des Logos auf Rechtsnachfolger oder andere Organisationen ist nicht möglich.

1.6 Ende der Nutzung

Nach Ablauf der Geltungsdauer und wenn das Gütesiegel ausgesetzt, entzogen oder annulliert wird, hat der Siegelnehmer jede Werbung einzustellen und die Urkunde außer bei der Aussetzung zurückzugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

Sofern der Siegelnehmer in der von der EuropeSpa med & wellness GmbH geführten Liste unter www.europespa.eu veröffentlicht ist, wird er mit endgültigem Erlöschen der Voraussetzungen aus der Liste gestrichen. Bei Aussetzung des Zertifikates wird er vorübergehend aus der Liste gestrichen.

1.7 Haftungsfreistellung

Der Siegelnehmer stellt die EuropeSpa med & wellness GmbH (zuständig für das Betreiben des Zertifizierungssystems) und ggf. weiterer mit der Zertifizierung nach EuropeSpa beauftragte Organisationen von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf Grund vertragswidriger Nutzung des Gütesiegels gegenüber der EuropeSpa med & wellness GmbH oder der Zertifizier-Organisation entstehen könnten.

Der Siegelnehmer ist verpflichtet, sämtliche ihn betreffende Veröffentlichungen auf den Webseiten der EuropeSpa med & wellness GmbH auf eigene Kosten zu überprüfen und gegebenenfalls erforderliche Änderungen freizugeben. Der Siegelnehmer stellt die EuropeSpa med & wellness GmbH insofern von allen Ansprüchen Dritter frei, die gegenüber der EuropeSpa med & wellness GmbH aufgrund freigegebener Medien gestellt werden. Insbesondere ist die EuropeSpa med & wellness GmbH nicht verpflichtet, gegebenenfalls erforderliche Beschränkungen selbstständig zu beachten oder Inhalte juristisch zu überprüfen.

§ 2 Aussetzung des Gütesiegels

Die Zertifizierungs-Organisation und die EuropeSpa med & wellness GmbH sind zur zeitlich befristeten Aussetzung des Gütesiegels berechtigt, wenn der Auftraggeber (Siegelnehmer) seine vertraglichen und finanziellen Verpflichtungen aus dem Zertifizierungsverfahren nicht erfüllt, insbesondere

- wenn der Siegelnehmer den von der EuropeSpa med & wellness GmbH beauftragten Auditor nicht rechtzeitig über wesentliche Änderungen informiert, die die Konformität mit dem der Zertifizierung zu Grunde liegenden Regelwerk beeinflussen,
- bei wesentlichen Änderungen der zertifizierten Anlagen, wenn hierdurch das Prüfsystem außer Kraft gesetzt wird. Die Neuerteilung erfolgt dann nach einem Audit,
- wenn der Siegelnehmer das Gütesiegel irreführend oder vertragswidrig verwendet,
- wenn der Siegelnehmer mit dem Gütesiegel Produktwerbung (im Sinne von Nr. 1.3 der Zertifizierungsregeln) betreibt,
- wenn der Siegelnehmer die Zahlungsbedingungen des Auditors nicht erfüllt oder die Nutzungsgebühr an die EuropeSpa med & wellness GmbH nicht rechtzeitig zahlt,
- wenn der Siegelnehmer sich nicht dem Kontrollaudit oder dem Re-Zertifizierungsaudit unterzieht,
- wenn eine Überprüfung durch die EuropeSpa med & wellness GmbH eine Abweichung von mindestens 10 % zu den Prüfergebnissen des beauftragten Auditors ergibt.

Auf eine mögliche Aussetzung wird zunächst schriftlich hingewiesen. Behebt der Siegelnehmer die Gründe der Aussetzung nicht innerhalb von 4 Wochen, setzt die Zertifizierungs-Organisation oder die EuropeSpa med & wellness GmbH dem Siegelnehmer schriftlich und unter Fristsetzung die Zertifizierung unter Nennung der Gründe und notwendigen Maßnahmen zur Inkraftsetzung der Zertifizierung aus. Die maximale

Aussetzung beträgt 3 Monate. Setzt der Auftraggeber die erforderlichen Maßnahmen innerhalb der gesetzten Frist nachweislich um, wird die Aussetzung der Zertifizierung wieder zurückgenommen.

§ 3 Entzug des Gütesiegels

Der Entzug des Zertifikats erfolgt nach vorheriger schriftlicher Ankündigung, wenn

- der Siegelnehmer sich endgültig nicht dem Kontrollaudit unterzieht
- die notwendige Korrekturmaßnahme nach einem Kontrollaudit nicht innerhalb einer vom leitenden Auditor in Absprache mit dem Siegelnehmer festgelegten Frist durchgeführt werden,
- wenn der Siegelnehmer nach Ablauf der Frist für die Aussetzung der Zertifizierung die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen nicht nachgewiesen hat,
- wenn der Siegelnehmer trotz Aussetzung des Zertifikates mit der Zertifizierung wirbt.

In diesen Fällen kann der Auftraggeber binnen einer Frist von 3 Monaten die für die Entscheidung der Zertifizierungs-Organisation oder EuropeSpa med & wellness GmbH maßgeblichen Prüfungen ermöglichen bzw. Unterlagen bereitstellen. Mit erfolgreichem Nachweis der Aufrechterhaltung des Qualitätssystems innerhalb dieser Frist und der darauf folgenden positiven Entscheidung der Zertifizierungs-Organisation oder EuropeSpa med & wellness GmbH lebt das Gütesiegel mit allen seinen damit verbundenen rechtlichen Wirkungen im vollen Umfang wieder auf.

Bei Entzug des Gütesiegels ist der Siegelnehmer verpflichtet, die Zertifizierungsurkunde unverzüglich an die Zertifizierungs-Organisation oder an die EuropeSpa med & wellness GmbH zurückzusenden mit der Erklärung, nicht mehr mit der Zertifizierung zu werben.

§ 4 Annullierung des Gütesiegels

Die EuropeSpa med & wellness GmbH ist zur Annullierung oder rückwirkenden Ungültigerklärung berechtigt, wenn

- im Nachhinein festgestellt wird, dass die für eine Zertifikatserteilung erforderlichen Voraussetzungen nicht vorlagen,
- das Zertifizierungsverfahren durch den Auftraggeber unzulässig beeinträchtigt wurde, so dass bezweifelt werden könnte, dass das Prüfungsergebnis objektiv, unparteilich und unabhängig erlangt wurde.

Bei Annullierung des Zertifikats ist der Siegelnehmer verpflichtet, die Zertifizierungsurkunde unverzüglich zurückzusenden mit der Erklärung, nicht mehr mit der Zertifizierung zu werben.

§ 5 Vertragsstrafe

Sollte der Auftraggeber ohne Genehmigung der EuropeSpa med & wellness GmbH ein EuropeSpa Gütesiegel verwenden, ist in jedem Fall der Zuwiderhandlung eine Vertragsstrafe an die EuropeSpa med & wellness GmbH verwirkt. Die EuropeSpa med & wellness GmbH behält sich vor, die jeweilige Einrichtung für zukünftige Qualitätsaudits im Rahmen von EuropeSpa zu sperren.

§ 6 Rechtswahl, Gerichtsstand

Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht und beide Parteien erklären sich mit der ausschließlichen Zuständigkeit des Gerichtstandes in Wiesbaden einverstanden.

Die EuropeSpa med & wellness GmbH und die Zertifizierungs-Organisation haben das Recht, auch am für den Siegelnehmer zuständigen Gericht zu klagen oder an jedem anderen Gericht, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.

Wiesbaden, den 28.03.2013

Anhang:

AI. Gütesiegel EuropeSpa med - Musterform



AII. Gütesiegel zu EuropeSpa wellness - Musterformen



Information an den Gast (EuropeSpa med)

Dieses Haus wurde in einer 2 – 3 tägigen angekündigten Prüfung bewertet. Die Prüfung basiert auf Kriterien, die vom Europäischen Heilbäderverband zusammengestellt wurden und überwiegend auf nationalen und internationalen Gesetzen und Normen basieren. Alle 18 Monate erfolgen im Wechsel eine Haupt- und eine Kontrollprüfung.

Generelle Voraussetzungen (Prävention / Rehabilitation)

- Untersuchung und Dokumentation durch den Arzt, medizinisches Notfallmanagement
- Generelle Anforderungen an Diagnostik und Therapien und spezielle Anforderungen entsprechend der gesundheitlichen Schwerpunkte
- Ausbildung und Fachwissen des Personals (aus den Bereichen Medizin, Technik, Schwimmbad und Qualität)

Qualitäts- und Sicherheitsmanagement

- Dokumente und Organisationsstruktur allgemein
- Reinigungs- und Hygienepläne, Notfallmanagement und Brandschutz
- Servicequalität und Motivation des Personals, Konstanz der Behandlungsqualität
- Chemische und mikrobiologische Analytik: Oberflächen, Badewasser, Trinkwasser, Raumluft, Lebensmittel, ggf. Heilwasser und Peloid
- Heilwasserbrunnen, Peloid-Abbau und -Lagerung

Arztzimmer, Behandlungs- und Ruhebereich

- Management von Arzneimitteln und medizinischen Verbrauchsmaterialien, Sterilität von Instrumenten
- Sicherheit, Hygiene, Mindestanforderungen an das technische Niveau und Gästekomfort in folgenden Bereichen: Arztzimmer, Physiotherapie, Massagen, Elektrotherapie, Hydrotherapie, Inhalation, Anwendungen mit Heilwässern und Heilgasen, Ruheraum, Fitnessbereich, Gymnastikraum und falls vorhanden: Heilwasser-Trinkstellen, Salzgrotten, Peloid-Therapie, Solarium

Bade- und Wellnessbereich

- Reinigung und Desinfektion von Badewasser
- Sicherheit, Hygiene und Sauberkeit im Umkleidebereich, den Toiletten, im Schwimmbad und in der Sauna und in der Schwimmbad-Kantine (falls vorhanden)

Hotelbereich und Hotelzimmer

- Sauberkeit, Sicherheit, Komfort und Ordnung im gesamten Hotel und im Übernachtungsbereich
- Information über aktuelle Aktivitäten im Haus und in der Region
- Umfeld (Infrastruktur, Ruhe, Sicherheit)

Gastronomie und Küche

- Hygiene- und Sicherheitsmanagement bei der Lagerung und Zubereitung von Lebensmitteln (Anforderungen an Personal, Küche, Geräte und Geschirr)
- Angebot von Diäten

Information an den Gast (EuropeSpa wellness hotel)

Dieses Wellnesshotel wurde in einer 2 – 3 tägigen angekündigten Prüfung bewertet, die alle 3 Jahre wiederholt wird. In der Zwischenzeit erfolgen ein anonymer Service-Check und eine Kontrolle der Verbesserungen. Die Prüfung basiert auf Kriterien, die vom Europäischen Heilbäderverband zusammengestellt wurden.

Generelle Voraussetzungen (Wellness-Hotels)

- Angebote eines Wellness-Hotels: Wellness-spezifische Anforderungen an die Infrastruktur, Begleitangebote (Sport, Kultur, Reisen in die Region etc.)
- Medizinisches Risikomanagement durch Wellness-Angebote / Gesundheitscheck
- Ausbildung, Motivation und Fachwissen des Hotel-Personals generell, des Wellness-Fachpersonals (inkl. Kosmetik) und sonstigem Personal mit Wellness-Bezug (Badeaufsicht, Qualitätsbeauftragte, Diätkoch etc.)

Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagement

- Qualitätssicherung der Angebote mit Wellness-Bezug (Anwendungen, Fitnessangebote, Speisen, Kurse)
- Erfassung der Gästezufriedenheit: Fragebogen, Beschwerdemanagement
- Reinigungs- und Hygienepläne, Notfallmanagement und Brandschutz
- Chemische und mikrobiologische Analytik: Oberflächen, Badewasser, Trinkwasser, Raumluft, Lebensmittel, ggf. Heilwasser und Peloid
- Wasserbrunnen, Peloidabbau, -lagerung und -verarbeitung

Wellness- und Spa-Bereich

- Gesamtbewertung: Gestaltung, Atmosphäre, Sauberkeit, Klimatisierung, Erscheinungsbild des Personals, Angebote im Spa-Bereich, Service und Qualität der eingesetzten Agentien (Öle, Peloid, Steine, Kräuter, Hölzer, Essenzen)
- Fitness-Raum: Gerätesicherheit, Betreuung durch Fachpersonal, Fitness-Konzept
- Kosmetik: Kundengespräch, Hygiene, Sicherheitsaspekte, Sterilisation der Instrumente
- Einzelbewertung der Räume und Installationen im Spa-Bereich: Rezeption, Umkleide, Ruheraum, Sauna, Reinigung und Desinfektion von Badewasser, Schwimmbad, Bereich der Anwendungen, Badewannen, Solarium, Kosmetik-Bereich, Bar
- Bewertung von Konformität, Sicherheit und Hygiene aller Wellness-Anwendungen (Massagen, Bäder, Trockenanwendungen, Anwendungen mit medizinisch-therapeutischem Bezug)

Hotelbereich, Hotelzimmer, Gastronomie und Küche

- Allgemeine Sauberkeit, Sicherheit, Komfort und Ordnung im gesamten Hotel, im Übernachtungsbereich und im Badezimmer
- Küche: Sicherheit und Hygiene in der Lebensmittelzubereitung und Lagerung, Speisenangebot mit Wellnessbezug, Qualität der Restaurants und Service
- Umfeld (Infrastruktur, Ruhe, Sicherheit)

Anonymer Check mit speziellem Fokus auf den Wellness-Bereich (entlang der Servicekette: Internetauftritt, Anreise, Empfang, Zimmerservice, Zimmerreinigung, Gästeinformation, gastronomischer Service, Wellness-Beratung, Wellness-Anwendung, Ruhebereich, Betreuung im Schwimmbad-, Sauna- und Fitnessbereich, Rückreise).

Information an den Gast (EuropeSpa hotel spa)

Der Spa-Bereich dieses Hauses wurde in einer 1 bis 2-tägigen angekündigten Prüfung bewertet, die alle 18 Monate wiederholt wird. Ziel der Prüfung ist es, dem Gast mehr Sicherheit in diesem hygienisch und gesundheitlich sensiblen Bereich zu geben. Die Prüfung basiert auf Kriterien, die vom Europäischen Heilbäderverband zusammengestellt wurden. Die Bewertung basiert auf einer stichprobenartigen Momentaufnahme zum Zeitpunkt der Prüfung (siehe Datum auf dem Zertifikat) und erfolgt durch den Prüfer auf der Basis seines visuellen Eindrucks vor Ort, der Befragung von Mitarbeitern oder der Einsicht von Dokumenten vor Ort. Möglicher Weise kann es zu einem anderen Zeitpunkt im Betrieb zu Abweichungen gegenüber der von dem Prüfer festgestellten Situation kommen. Geprüft wurden:

Generelle Voraussetzungen (Spa-Bereich)

- Ausbildung, Motivation und Fachwissen des Spa-Personals generell, des Wellness-Fachpersonals (inkl. Kosmetik) und sonstigem Personal mit Wellness-Bezug (z.B. Badeaufsicht, Qualitätsbeauftragte)
- Medizinisches Risikomanagement / Gesundheitscheck
- Weiterführende Informationen zum Thema Wellness
- Organisation des Spa-Bereiches, Datenschutz

Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagement

- Qualitätssicherung der Angebote mit Wellness-Bezug (Anwendungen, Fitnessangebote, Speisen, Kurse)
- Erfassung der Gästezufriedenheit: Fragebogen, Beschwerdemanagement
- Reinigungs- und Hygienepläne, Notfallmanagement und Brandschutz
- Chemische und mikrobiologische Analytik: Oberflächen, Badewasser, Raumluft, ggf. Heilwasser und Peloid
- Wasserbrunnen, Peloidabbau, -lagerung und -verarbeitung

Wellness- und Spa-Bereich

- Gesamtbewertung: Gestaltung, Atmosphäre, Sauberkeit, Klimatisierung, Erscheinungsbild des Personals
- Angebote im Spa-Bereich, Service und Qualität der eingesetzten Agentien (Öle, Peloid, Steine, Kräuter, Hölzer, Essenzen)
- Fitness-Raum und Gymnastik-Raum: Anforderungen an Raum und Klimatisierung, Gerätesicherheit, Betreuung durch Fachpersonal, Fitness-Konzept
- Kosmetik: Kundengespräch, Hygiene, Sicherheitsaspekte, Sterilisation der Instrumente, räumliche Trennung von Pediküre, Maniküre und Gesichtskosmetik
- Einzelbewertung der Räume und Installationen im Spa-Bereich in Bezug auf Konformität, Sauberkeit und Sicherheit: Rezeption, Umkleibereich, Toiletten und Duschen, Ruheraum, Sauna, Bereich der Einzel- und Paaranwendungen, Elektrotherapie, Badewannen, Solarium, Kosmetik-Bereich
- Bar: Sauberkeit der Installationen, Hygiene in der Zubereitung und Aufbewahrung von Speisen und Getränken
- Reinigung und Desinfektion von Badewasser, Sicherheit im Schwimmbad (es werden nur die zum Spa-gehörigen Schwimmbäder geprüft)
- Qualität, Anschaulichkeit und Übersichtlichkeit des Spa-Menues
- Qualität der Beratung durch das Spa-Personal
- Freundlichkeit, Professionalität und Einfühlungsvermögen des Wellnesspersonals, das Anwendungen durchführt
- Konformität, Sicherheit und Hygiene der Wellness-Anwendungen (Massagen, Bäder, Trockenanwendungen, Anwendungen mit medizinisch-therapeutischem Bezug)