

## COVID-19 – Häufig gestellte Fragen (FAQs)

-English version starts on page 5-

### 1. Gibt es im Hotel ein Hygienekonzept und Verhaltensregeln?

Ja, die für unser Hotel erstellten Hygiene- und Verhaltensregeln, sowie weitere Hinweise zur aktuellen Lage finden Sie in ausführlicher Version unter [www.cp-frankfurt.com/covid-19](http://www.cp-frankfurt.com/covid-19)

### 2. Gibt es Hinweise im Hotelbereich?

Ja, im Hotel sind Verhaltenshinweise und Wege vorgegeben und gekennzeichnet. Bitte halten Sie sich an die Vorgaben des Hotels. Sollten Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an das Fachpersonal und an den Sicherheits- und Hygienebeauftragten des Hotels. Dieser ist 24 Stunden an der Rezeption des Hotels zu erreichen.

### 3. Besteht für Gäste eine Maskenpflicht?

- Ja. Gäste müssen laut Gesetzgeber im Hotel in allen gemeinschaftlich genutzten Räumen, eine Mund-Nasen-Bedeckung tragen. Hierzu zählt unter anderem auch der Aufzug, die öffentlichen Toiletten, Zimmerflure, Restaurant (ausgenommen am Tisch) und der Lobbybereich.

### 4. Ist es möglich, vor Ort eine Maske zu erhalten?

Sollten Sie Ihre persönliche Maske vergessen haben, besteht die Möglichkeit, vor Ort an der Rezeption eine Maske zu erwerben.

### 5. Gibt es Besonderheiten im Hotelzimmer zu beachten?

- Die strengen hygienischen Anforderungen sind auch im Beherbergungsgewerbe ein wichtiger Standard.
- Die Zimmer werden weiterhin auch bei mehrtägigen Aufenthalten täglich gereinigt. Sollten Sie keine Reinigung wünschen, zeigen Sie dies bitte an der Zimmertür an, oder informieren Sie die Rezeption.
- Alle Gegenstände werden durch desinfizierende Reinigungsmittel nach jedem Gastwechsel sorgfältig gereinigt.
- Bitte vermeiden Sie es, Gepäck im Hotel zu lagern. Nehmen Sie das Gepäck bitte mit auf Ihr Zimmer.

### 6. Dürfen mehrere Personen gemeinsam in einem Zimmer übernachten?

Ja, es gibt nach aktuellem Stand keine weitergehenden Beschränkungen.

## **7. Tragen die Mitarbeiter\*innen im Hotel einen Mund-Nasen-Schutz?**

Ja, die Mitarbeiter\*innen des Hotels sind gesetzlich dazu aufgefordert, Masken zu tragen. Wir bedauern, dass Sie unser Lächeln nicht sehen können, wir sind jedoch jederzeit für Sie da. Sprechen Sie uns an.

## **8. Haben Bar und Restaurant geöffnet?**

- Das Restaurant bleibt in der aktuellen COVID Situation geschlossen, die Lobby Bar ist tagsüber bis 22:00 Uhr geöffnet.
- Beim Platzieren der Gäste werden gemäß gesetzlichen Vorgaben die Kontaktdaten schriftlich aufgenommen (auch bei Hausgästen). Die Datenschutzregularien werden hierbei beachtet.
- Das Speisen- und Getränkeangebot wird Ihnen per Karte oder QR Code zur Verfügung gestellt.
- Speisen- und Getränke werden nach der Bestellung vorbereitet und individuell serviert. Das Angebot ist smart und es wird auf Verpackung und Hygiene geachtet.

## **9. Was ist beim Frühstück zu beachten?**

- Das Frühstück findet regulär in unserem Frühstücksrestaurant statt. Tische und Stühle sind auseinandergestellt, um die gesetzlich vorgeschriebenen Abstandsregeln zu gewährleisten. Das Frühstück findet in Buffetform, jedoch mit verpackten und abgepackten Einheiten statt.
- Alternativ kann eine Roomservice Bestellung aufgegeben werden, um das Frühstück auf dem Zimmer einzunehmen. Ebenso bleibt Ihnen die völlig kontaktlose Alternative des „Frühstücks to go“ in Form einer Lunchbox.
- Beim Platzieren der Gäste werden gemäß gesetzlichen Vorgaben die Kontaktdaten schriftlich aufgenommen (auch bei Hausgästen). Die Datenschutzregularien werden hierbei beachtet.

## **10. Gibt es angepasste Skizzen und Raumpläne von Veranstaltungsräumen?**

- Aktuell müssen 1,5 Meter Abstand eingehalten werden.
- Raumskizzen finden Sie auf der Homepage des Hotels.
- Das Hotel verfügt über 14 Konferenzräume auf 1.227 qm.
- Wir bieten Ihnen mit unseren Kapazitäten ausreichend Platz, um Ihre Veranstaltung erfolgreich durchzuführen und die gesetzlichen Vorgaben dabei komplett einzuhalten.

## **11. Gibt es Begrenzungen der Personenanzahl bei Veranstaltungen?**

Grundsätzlich sind Tagungen und Veranstaltungen aktuell bis 250 Personen erlaubt, wenn die Abstandsregeln und die Hygieneregeln eingehalten werden. Darüber hinaus ist eine Sondergenehmigung beim Ordnungsamt/Gesundheitsamt unter Vorlage des Hygienekonzepts einzureichen.

## 12. Variiert diese Regelung bei Stehempfängen?

Ja. Sofern Gäste keine Sitzplatzeinheit haben – ob dauernd oder temporär, sind die Vorgaben strenger.

## 13. Darf Musik gespielt werden, von einer Band oder einem DJ?

Ja. Aber auch hier gilt das Abstandsgebot von 1,5 Meter von Mensch zu Mensch.

## 14. Was darf auf den Tischen stehen? Blumen, Dekoration, Salz und Pfefferstreuer?

Es dürfen generell keine Gegenstände zur gemeinsamen Nutzung bereitgestellt werden. Das bedeutet, dass Salz- und Pfefferstreuer, Besteckgefäße, Zahnstocherhalter und ähnliches nicht auf die Tische gestellt werden darf, sondern individuell an den Tisch gebracht wird.

Sämtliche Bedarfsgegenstände müssen ebenso, wie Blumen und Deko, beim Tischwechsel desinfiziert werden. Alternativ kann portionierte Ware verwendet werden. Auch diese darf nicht dauerhaft auf dem Tisch platziert werden, sondern muss stets bei Bedarf oder Bestellung an den Tisch gebracht werden.

## 15. Wie können Kaffeepausen, Mittag- und Abendessen realisiert werden?

- Das Speisenangebot und Getränkeangebot passen wir nach Ihren Wünschen an.
- Wir empfehlen Ihnen Kaffeepausen im Foyer durchzuführen. Das Mittag- und Abendessen wird als Tellergericht, hygienisch abgepackt, angeboten.
- Buffets sind aktuell nicht untersagt, aber auch hier gelten alle beschriebenen Regeln.
- Getränkebuffets sind grundsätzlich nicht empfehlenswert.
- Es gilt die Empfehlung an Gäste, stets die Mund-Nase-Bedeckung zu tragen.

## 16. Sind Digitale Meetings möglich?

Ja, unser Hotel verfügt in allen Bereichen über WLAN und im Konferenzbereich sind TV Screens, Laptops und Beamer vorhanden. Hier können Video- und Telefonkonferenzen mühelos stattfinden. Des Weiteren bieten wir Zoom, Skype sowie Dolmetscherveranstaltungen an.

**Darüber hinaus bietet sich die Technologie „Weframe One“** an, die alles vereint was Gruppen benötigen, um im Meetingraum interaktiver, effizienter und leichter zusammen zu arbeiten. Ob Präsentation, interaktive Gruppenarbeit oder **Hybrid-Meetings** mithilfe von Video Conferencing – Weframe One deckt alle Formen der Zusammenarbeit ab.

### **17. Steht den Gästen der Fitness- und Wellnessbereich zur Verfügung?**

- Ja, der Pool- und Fitnessbereich ist geöffnet. Jedoch dürfen sich maximal 10 Personen gleichzeitig im Pool und 5 Personen gleichzeitig im Fitnessbereich aufhalten. Dieser Bereich ist aktuell ausschließlich unseren Hotel-Hausgästen vorbehalten.
- Der Wellnessbereich mit Sauna und Dampfbad bleibt aktuell geschlossen.
- Joggingwege befinden sich rund um das Hotel und im Stadtwald in der Nähe.

### **18. Verfügt das Hotel über Notfallpläne?**

Ja, das Hotel verfügt über Notfalllisten für Krankenhäuser und Ärzte. Bitte fragen Sie unsere Mitarbeiter\*innen am Empfang.

### **19. Kann bargeldlos bezahlt werden?**

Ja, Sie können in allen Bereichen bargeldlos zahlen. Wir bevorzugen kontaktlose Zahlungsmethoden. Schnell, sicher und hygienisch.

### **20. Hat das Hotel ein Verkehrs- und Parkplatzkonzept für an- und abreisende Gäste?**

Gäste können öffentliche Parkplätze vor dem Hotel oder die Stellplätze und Garage des Hotels benutzen. Das Ticket berechtigt den Zugang. Bitte bezahlen Sie das Ticket am Automaten der Garage. Barzahlung und Kartenzahlung ist möglich. Die Oberflächen an den Automaten, Eingangstüren, Klingeln an den Türen werden regelmäßig gereinigt und desinfiziert. In der Garage und auf dem Parkplatz gilt die Straßenverkehrsordnung (StVO). Bitte beachten Sie die Hinweisschilder und die gekennzeichneten Laufwege in der Garage und die Hygienestationen beim Betreten des Hotels.

### **21. Geschäftsbedingungen**

Generell gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels. Hier werden Stornierungsbedingungen, Änderungen und die Haftung geregelt.

Stand: 15. Oktober 2020

## COVID-19 - Frequently Asked Questions (FAQs)

### 1. Are there specific hygiene rules as well as rules of conduct implemented in the hotel?

Yes. The extensive version of the hygiene and behavioral concept created for our hotel is accessible through our homepage [www.cp-frankfurt.com](http://www.cp-frankfurt.com).

### 2. Are there any notices in the hotel area?

In the hotel, the rules of conduct and specified routes are marked. Please follow the hotel guidelines. If you have any questions, please contact the specialist staff and the hotel's safety and hygiene representative, who can be reached 24 hours via the reception desk.

### 3. Do guests have to wear a mask?

- Yes. According to the law, guests must wear a mouth and nose cover in all communal rooms in the hotel. This also includes the elevator, the public toilets, hallways the lobby area and restaurant (except at the table).

### 4. Is it possible to acquire a mask in the hotel by guests?

If you have forgotten your personal mask, you can purchase a mask at the hotel reception upon request.

### 5. Are there any special features in the hotel room?

- The strict hygienic requirements are also an important standard in the hotel business and are therefore an important standard in our hotel.
- The rooms will continue to be cleaned daily, even if you stay for several days. If you wish no clean up, please indicate this at the room door or inform reception.
- All items will be carefully cleaned by disinfectant cleaning agents.
- Please avoid storing luggage in the hotel and take it to your room.

### 6. Is it possible that more than one person stays together in one room?

Yes. There are no further restrictions at this time.

**7. Do the employees wear a mouth and nose protection?**

Yes. All hotel employees are legally required to wear masks. We regret that you cannot see our smile, but we are always there for you. Please contact us.

**8. Are the restaurant and bar open?**

- The restaurant remains closed in the current COVID-19 situation, the lobby bar is open during the day until 10 pm.
- When placing the guests, the contact details are recorded in writing in accordance with legal requirements. The data protection regulations are observed here.
- The food & beverage offer will be provided to you by card or QR code.
- Food and drinks are prepared on order and served individually. The offer is smart, attention is paid to packaging and hygiene.

**9. How will breakfast be served?**

- Breakfast will take place regularly in our breakfast restaurant. Tables and chairs are set apart in order to comply with the statutory distance rules. Breakfast is served as a buffet, but with packaged goods instead.
- Alternatively, you can have breakfast delivered to your room as a room service order. You are also free to choose the contactless alternative of a breakfast box or simply a coffee to go.
- When placing the guests, the contact details are recorded in writing in accordance with legal requirements. The data protection regulations are observed here.

**10. Are there adapted sketches and room plans for event rooms?**

- Currently 1.5 meters distance of space per person need to be maintained.
- Floorplans can be found on the hotel homepage.
- The hotel has 14 conference rooms on 1,227 square meters. With our capacities we offer you enough space to successfully carry out your event and to fully comply with the legal requirements.

**11. Are there special restrictions for event sizes?**

In principle, meetings and events for up to 250 people are permitted if the distance- and hygiene rules are considered. In addition, a special permit must be submitted to the public order office / health office, presenting the hygiene concept.

**12. Are there deviating rules for receptions?**

Yes. If guests do not have a seating unit, whether permanent or temporary, the requirements are stricter.

**13. Is it allowed to have a band or a DJ performing in the event rooms?**

Yes. The distance requirements also apply here: 1.5 meters from person to person.

**14. Are there restrictions in terms of table decoration?**

In general, no objects may be made available for shared use. This means that salt and pepper shakers, cutlery containers or toothpick holders, must not be placed on the tables, but only brought to the guests upon their demand. These items, also flowers and decorations, must be disinfected when changing tables. Alternatively, the hotel is allowed to use portioned goods. This must also not be permanently placed on the table, but must be brought to the table when needed or requested by guests.

**15. How can coffee breaks, lunch and dinner be implemented?**

- We adapt the range of dishes and beverages based on your wishes
- We recommend that you take coffee breaks in the foyer. Lunch and dinner are offered as one dish, hygienically packaged.
- Buffets are not prohibited, however all the rules described also apply here.
- Beverage buffets are generally not recommended.
- Guests should wear their masks where possible.

#### **16. Are digital conferences possible?**

Our hotel offers free WiFi in all areas. The conference area offers TV screens, laptop computers and projectors. Video and conference calls can take place here effortlessly. We also offer Zoom, Skype and interpreting events. Please contact our event team for more details.

**As an additional service we also offer the technology of “Weframe One”,** that combines everything that groups need to work together more interactively, efficiently and easily in the meeting room. Whether it is a presentation, interactive group work or hybrid meetings using video conferencing - Weframe One covers all forms of collaboration.

#### **17. Are recreational facilities open for guest’s use?**

- Yes, the pool and fitness area is open. However, a maximum of 10 people may be in the pool at the same time and 5 people in the fitness area at the same time. This area is currently reserved exclusively for our hotel house guests only.
- The wellness area with sauna and steam bath is currently closed.
- Jogging routes are available around the hotel and the city forest nearby. Please ask at the reception for more details.

#### **18. Does the hotel have contingency plans?**

Yes. The hotel has emergency lists for nearby hospitals and doctors. Please ask our staff at the reception desk for further information if required.

#### **19. Payment**

We prefer contactless payment methods. Fast, safe and hygienic.

#### **20. Terms and conditions**

In general, the terms and conditions of the hotel apply. Cancellation conditions, changes and liability are regulated here.



**21. Does the hotel offer a transport and parking space concept for guests arriving and departing?**

Guests can use public parking spaces in front of the hotel or the hotels parking spaces and garage. The ticket authorizes access. Please pay for the ticket at the pay machine. Cash and card payments are possible. The machines, entrance doors, bells on the doors are superficially, regularly cleaned and disinfected. The road traffic regulations apply in the garages. Please note the signs and the countersigned walkways in the garage and the hygiene stations when entering the hotel.

As per October, 15 2020.