



SERVICE-CHARTA

HOTEL ROCAMAR

Cala Figuera · Santanyí · Mallorca

Erstellt gemäß UNE 93200: Service-Charten - Anforderungen

Der Betrieb ist nach dem technischen Zertifizierungsschema TurisMás® zertifiziert.
Das Schema wird vollständig von CERTEX Instituto de Certificación S.L.U. entwickelt, verwaltet und überwacht.

AUSGABE 2026

1. EINFÜHRUNG UND ZWECK DIESER CHARTA

Das Hotel Rocamar legt diese Service-Charta als öffentliches Bekenntnis zur Qualität, zu dem Umfeld, dem es seinen Namen verdankt, und zu den Menschen vor, die die Cala Figuera Saison für Saison als Urlaubsort wählen. Das Dokument wurde gemäß den Anforderungen der UNE 93200 und im Rahmen des technischen Zertifizierungsschemas TurisMás® erstellt, das vollständig von CERTEX Instituto de Certificación S.L.U. nach Maßgabe seines anwendbaren technischen Regelwerks entwickelt, verwaltet und überwacht wird.

Die Charta verfolgt drei Ziele: klare Informationen über die angebotenen Leistungen bereitzustellen; die gegenüber unseren Gästen eingegangenen Qualitätsverpflichtungen einschließlich der zur Überprüfung ihrer Erfüllung verwendeten Indikatoren darzulegen; und unseren Besuchern ein Tourismusverständnis zu vermitteln, das den Ort, seine Bewohner und die Umwelt dieses besonderen Winkels im Südosten Mallorcas respektiert.

2. IDENTIFIKATIONS- UND KONTAKTDATEN

Position	Angaben
Betrieb	Hotel Rocamar
Anschrift	Carrer Juan Sebastián Elcano, 38 · 07659 Cala Figuera · Santanyí (Balearische Inseln)
Telefon	+34 971 645 125 · WhatsApp: +34 690 237 815 (nur Nachrichten)
Rezeption	24-Stunden-Rezeption und Gästebetreuung
Lage	Direkt am Meer, rund 250 Meter vom Hafen von Cala Figuera und 3 Gehminuten von der Promenade entlang der Bucht entfernt
Zertifizierung	Technisches Zertifizierungsschema TurisMás® - CERTEX Instituto de Certificación S.L.U.

3. UNSERE LEISTUNGEN

Das Hotel Rocamar bietet seinen Gästen folgende Leistungen und Einrichtungen:

- Unterbringung. 30 Zimmer (27 Doppel- und 3 Dreibettzimmer) mit Klimaanlage, Balkon, Satellitenfernsehen, kostenlosem Safe mit persönlichem Code, Kühlschrank, Tee- und Kaffeezubereitungsmöglichkeiten, Haartrockner sowie in vielen Zimmern Blick auf das Meer und die Einfahrt der Bucht.
- Swimmingpool und möblierte Terrasse. Saisonaler Außenpool und Terrasse mit Sonnenliegen, Sesseln und Sofas zum Entspannen und Sonnenbaden; Instandhaltung gemäß den geltenden Hygienevorschriften.
- Bar und Terrasse. Barservice mit Terrasse und Lounge-Bereich mit Blick auf das Mittelmeer.
- 24-Stunden-Rezeption. Durchgehende Betreuung, touristische Informationen zur Umgebung, Gepäckaufbewahrung, Aufbewahrungsmöglichkeiten für Wertsachen und Express-Check-in.
- Konnektivität. Kostenloses WLAN; die Zugangsdaten befinden sich im Kleiderschrank jedes Zimmers.
- Mobilität. Informationen zur Fahrrad- und Fahrzeugvermietung durch externe Anbieter in der Umgebung.

- Zimmerreinigung. Tägliche Zimmerreinigung während des gesamten Aufenthalts.

3.1 PRAKTISCHE INFORMATIONEN IN IHREM ZIMMER

- WLAN. Kostenloser Zugang in den Zimmern und Gemeinschaftsbereichen. Die Zugangsdaten befinden sich im Kleiderschrank jedes Zimmers.
- Safe. In jedem Zimmer kostenlos verfügbar. Jeder Gast kann einen eigenen Code festlegen und ändern.

3.2 NUTZUNG VON SWIMMINGPOOL UND TERRASSE

Das Hotel verfügt über einen saisonalen Außenpool und eine mit Sonnenliegen, Sesseln und Sofas ausgestattete Terrasse zum Entspannen und Sonnenbaden. Bitte beachten Sie die Beschilderung und die Anweisungen des Personals.

WICHTIG

Im Bereich von Swimmingpool und Terrasse dürfen keine Speisen verzehrt werden. Diese Maßnahme verhindert Abfälle und Schädlinge und trägt zur Aufrechterhaltung hygienischer Bedingungen bei.

3.3 AKTIVITÄTSANGEBOTE

Geprüfte Hinweise auf externe Anbieter, die in Cala Figuera tätig sind. Die Aufnahme dient ausschließlich der Unterstützung unserer Gäste und stellt weder eine Zertifizierung oder Akkreditierung noch eine Garantie durch das Hotel dar:

Geprüfter Anbieter	Ausgewiesenes Angebot	Geprüfte Kontaktdaten
Ocean Charter Mallorca	Ausflüge und private Routen; Bootsvermietung mit und ohne Führerschein; transparente Kajaks und Stand-up-Paddleboards; individuelle Erlebnisse.	+34 687 353 058 info@oceanchartermallorca.com oceanchartermallorca.com C/ Verge del Carme, 30
Redstar Tours	Bootsausflüge; Vermietung mit und ohne Führerschein; Vermietung mit Skipper; Kajaks, Stand-up-Paddleboards, Fahrräder und E-Bikes.	+34 644 243 464 redstar.funtours@gmail.com redstartours.com C/ Verge del Carme, 34

Dokumentarische Prüfung: offizielle Websites und Unternehmensangaben der Anbieter, abgerufen im August 2026. Diese Leistungen sind vom Hotel unabhängig; Geschäftsbedingungen, Sicherheit, erforderliche Qualifikationen, Verfügbarkeit, Buchungen und Haftung liegen in der Verantwortung des jeweiligen Anbieters. Eine externe Zertifizierung dieser Unternehmen wurde nicht bestätigt.

4. DAS UMFELD: CALA FIGUERA UND DIE REGION SANTANYÍ

Wenige Orte auf Mallorca bewahren die Erinnerung an das Meer so treu wie Cala Figuera. Der Ort, dessen Name an die Feigenbäume erinnert, die einst die Küste säumten, ist um einen Y-förmigen Naturhafen angeordnet. Dieser wird von zwei schmalen Meeresarmen - Caló d'en Busques und Caló d'en Boira - gebildet, die sich zwischen niedrigen, pinienbewachsenen Klippen erstrecken. Die frühesten Nennungen der Siedlung stammen aus dem Jahr 1306. Seine heutige Gestalt erhielt der Ort jedoch erst Ende des 19. Jahrhunderts, als Fischer ihre weiß gekalkten Häuser unmittelbar auf dem Fels errichteten und Slipanlagen sowie escars auf Höhe des Wassers in den Stein arbeiteten.

Cala Figuera ist bis heute ein aktiver Fischereihafen. Jeden Morgen kehren die llaüts und die traditionellen barques de bou mit dem Fang des Tages zurück, Netze werden in der Sonne ausgebreitet, und die Promenade entlang beider Arme der Bucht - eine Strecke von rund zwei Kilometern - erschließt ein authentisches Mallorca, das wie aus der Zeit gefallen scheint. An der Einfahrt der Bucht steht die Torre d'en Bèu, ein ehemaliger Küstenwachturm, neben dem Leuchtturm, das 1953 auf Wunsch der Fischer selbst errichtet wurde und die Schiffe noch heute sicher in den Hafen führt.

Santanyí, zu dessen Gemeinde Cala Figuera gehört, liegt nur fünf Kilometer entfernt und besitzt einen historischen Ortskern aus goldenem Stein; einst war es eine befestigte Stadt. Von den Verteidigungsanlagen, die zwischen dem 16. und 18. Jahrhundert zum Schutz der Bevölkerung vor Überfällen durch Barbareskenpiraten errichtet wurden, sind die Porta Murada - das eindrucksvolle Tor zum Zentrum - und mehrere Abschnitte der alten Stadtmauer erhalten. Die Kirche Sant Andreu mit ihrer renommierten Barockorgel und der traditionelle Markt, der jeden Mittwoch- und Samstagvormittag den Hauptplatz belebt, vervollständigen einen unverzichtbaren Besuch, um die Geschichte dieser maritim und landwirtschaftlich geprägten Region mit ihren unberührten Buchten, Trockensteinmauern und Johannisbrotfeldern zu verstehen.

Ein einzigartiges Umfeld, das allen gehört.

Cala Figuera gilt als einer der schönsten und am besten erhaltenen Orte an der Küste der Balearen. Dass dies so bleibt, hängt von den Menschen ab, die hier leben, ebenso wie von unseren Gästen. Diese Service-Charta ist unsere Einladung, den Ort zu genießen und achtsam zu bewahren.

5. UMWELTVERPFLICHTUNG UND VERANTWORTUNGSVOLLE NUTZUNG DER EINRICHTUNGEN

Der Schutz der Umwelt gehört zur Identität des Hotels Rocamar. Wir arbeiten in einem Küstenraum von hohem ökologischem Wert, nahe dem Naturpark Mondragó, und sind uns bewusst, dass jede Managemententscheidung - ebenso wie jede Handlung unserer Gäste - Auswirkungen darauf hat. Deshalb bitten wir Sie in den folgenden Bereichen um Ihre Mitwirkung:

5.1 Verantwortungsvolle Nutzung der Klimaanlage

Die Klimatisierung zählt in einem mediterranen Hotel zu den wichtigsten Energieverbrauchern. Bitte schalten Sie sie aus, wenn Sie das Zimmer verlassen oder Fenster beziehungsweise Balkontür öffnen; halten Sie die eingestellte Temperatur bei etwa 24 bis 26 °C, dem empfohlenen Bereich für Energieeffizienz und Komfort; und nutzen Sie, wann immer möglich, die Meeresbrise und die natürliche Belüftung durch die Bucht. Jedes zusätzliche Grad Abkühlung im Sommer erhöht den Stromverbrauch spürbar. Auf einer Insel ist Energie eine besonders wertvolle Ressource.

5.2 Sorgsamer Umgang mit Ihrem Zimmer

Wir bitten Sie, das Zimmer mit der gebotenen Sorgfalt zu nutzen und in ausgezeichnetem Zustand zu erhalten: Vermeiden Sie das Rauchen in Innenräumen; behandeln Sie Möbel, Ausstattung und Bettwäsche pfleglich; melden Sie Störungen oder Schäden an der Rezeption; und gehen Sie verantwortungsvoll mit Wasser - einschließlich der Teilnahme am Handtuch-Wiederverwendungsprogramm - sowie mit Strom um. Bitte entsorgen Sie Abfälle in den vorgesehenen Behältern und Recyclingstellen. Diese Maßnahmen verlängern die Lebensdauer der Einrichtungen, senken den Verbrauch und tragen dazu bei, den bei Ihrer Ankunft vorgefundenen Qualitätsstandard zu bewahren.

5.3 Rücksicht auf die Umgebung und die Ruhe anderer

Cala Figuera ist ein ruhiger Ort, in dem der Fischfang früh beginnt und Stille Teil der Landschaft ist. Bitte halten Sie die Lautstärke auf Balkonen, in Fluren und Gemeinschaftsbereichen - insbesondere nachts - auf einem angemessenen Niveau; beachten Sie die Regeln für Pool und Terrasse, in deren Bereich keine Speisen verzehrt werden dürfen; und lassen Sie bei Ausflügen keine Abfälle in Buchten, auf Wegen oder an Aussichtspunkten zurück.

6. KREISLAUFWIRTSCHAFT: LOKAL EINKAUFEN

Im Rahmen unseres Engagements für die Kreislaufwirtschaft vor Ort möchten wir unsere Gäste ausdrücklich dazu ermutigen, die Restaurants, Bars und Geschäfte von Cala Figuera und Santanyí zu nutzen. Lokaler Konsum erzeugt einen Multiplikatoreffekt: Der jeden Morgen im Hafen angelandete Fisch gelangt direkt in die örtlichen Küchen; die Ausgaben der Besucher sichern Arbeitsplätze für Familien im Ort; Transportwege und damit verbundene Emissionen werden verringert; und eine kulinarische Kultur - Reisgerichte mit Meeresfrüchten, Fisch aus der Bucht und mallorquinische Küche -, die zum lebendigen Erbe dieser Küste gehört, bleibt erhalten. Lokale Betriebe zu wählen ist die direkteste und genussvollste Art, dazu beizutragen, dass Cala Figuera bleibt, was es ist.

Empfohlene Betriebe

Betrieb	Schwerpunkt	Anschrift und Telefon
Restaurant L'Arcada	Reisgerichte, Fisch und mediterrane Küche	C/ Verge del Carme, 80 · Cala Figuera 971 645 032
Bar Cala	Meeresküche und Tapas an der Bucht	C/ Verge del Carme, 56 · Cala Figuera 971 645 018
Restaurant Es Vinyet	Traditionelle mallorquinische Küche	C/ Llombards, 16 · Santanyí 971 163 019
Restaurante La Marina	Fisch- und mediterrane Küche	C/ Verge del Carme, 64 · Cala Figuera 971 153 834
Pura Vida	Mediterrane Küche und Meerblick	C/ Tomarinar, 25 · Cala Figuera 971 165 571
La Petite Iglesia	Französische Küche in besonderem Ambiente	C/ Marina, 11 · Cala Figuera 971 645 009
El Momento del Mar	Restaurant und Bar in Hafennähe	C/ Verge del Carme, 42 · Cala Figuera 667 971 868

Unabhängig von den eigenen Leistungen des Hotels. Bitte erkundigen Sie sich an der Rezeption nach Verfügbarkeit und saisonalen Öffnungszeiten. Kontaktdaten im August 2026 geprüft.

7. WAS SIE BESUCHEN KÖNNEN: MEER, KULTURERBE UND AKTIVITÄTEN

Der Südosten Mallorcas vereint einige der schönsten Landschaften des Mittelmeers. Das Hotel Rocamar ist ein außergewöhnlicher Ausgangspunkt, um sie zu entdecken. Die Rezeption unterstützt Sie bei der Organisation der folgenden Erlebnisse, bei Buchungen sowie bei der Prüfung von Fahrplänen und Bedingungen.

7.1 Bootsausflüge: die Küste vom Meer aus, von Insel zu Insel

Wer diese Küste vom Meer aus sieht, versteht sie wirklich. Die Bootsausflüge starten direkt im Hafen von Cala Figuera, folgen den Klippen der Küste von Santanyí und erschließen versteckte, nicht über Straßen erreichbare Buchten wie S'Almunia und die Umgebung von Es Pontàs; Badestopps im türkisfarbenen Wasser sind möglich. Es ist der nächstgelegene und zugleich einer der lohnendsten Ausflüge.

Die große Seereise der Region führt zweifellos in den Nationalpark des Cabrera-Archipels. Täglich legen Schiffe im Hafen von Colònia de Sant Jordi - rund 18 Kilometer vom Hotel entfernt - ab. Nach 30 bis 50 Minuten Überfahrt geht es zwischen den 19 Inseln und Inselchen des Archipels hindurch, einem der letzten unberührten Paradiese des Mittelmeers. Üblicherweise umfasst der Tag einen Landgang im Hafen von Cabrera, freie Zeit für den Aufstieg zur Burg aus dem 14. Jahrhundert, den Besuch des botanischen Gartens und die Beobachtung charakteristischer Seevögel wie des Balearensturmtauchers. Zum Abschluss gehört ein unvergessliches Bad in Sa Cova Blava, der Blauen Grotte, sofern die Seebedingungen dies zulassen. Da es sich um einen Nationalpark handelt, ist die tägliche Besucherzahl begrenzt; wir empfehlen deshalb eine frühzeitige Buchung über die Rezeption.

Ergänzt wird das nautische Angebot durch Katamaranfahrten nach Es Trenc und Es Caragol mit Ankerstopps zum Baden und Schnorcheln, Glasbodenboote und Küstenausflüge ab den nahe gelegenen Häfen Cala d'Or und Portopetro sowie die Bootsvermietung mit oder ohne Führerschein für Gäste, die die Küste im eigenen Tempo erkunden möchten.

7.2 Buchten und Strände zum Baden

Die Küste von Santanyí bietet zahlreiche Möglichkeiten: Cala Mondragó und S'Amarador im Naturpark; Cala Santanyí und Es Pontàs; Cala Llombards; Caló des Moro und S'Almunia; Es Caragol, zu Fuß vom Leuchtturm von Ses Salines erreichbar; sowie Caló d'es Burgit zwischen Mondragó und Sa Barca Trencada. Fragen Sie an der Rezeption nach den geeignetsten Zugangswegen und den saisonalen Bedingungen.

7.3 Kulturerbe, Kultur und Aussichtspunkte

Neben der befestigten Altstadt von Santanyí mit Porta Murada, der Kirche Sant Andreu und ihrer bekannten Barockorgel lohnen sich außerdem: Santuari de la Consolació, ein kleines Heiligtum oberhalb der Landschaft mit Blick bis Cabrera; Kap und Leuchtturm von Ses Salines, Mallorcas südlichster Punkt; der botanische Garten Botanicactus in Ses Salines, einer der größten Europas; das Besucherzentrum des Nationalparks Cabrera in Colònia de Sant Jordi mit einem Aquarium zur Unterwasserwelt der Balearn; sowie Castell de Santueri und Santuari de Sant Salvador, etwas weiter nördlich im Massiv von Felanitx, zwei herausragende Aussichtspunkte über den Osten Mallorcas. Der traditionelle Markt von Santanyí findet mittwochs und samstags vormittags auf dem Hauptplatz statt; in Campos ist donnerstags Markttag.

7.4 Freizeit- und Sportaktivitäten

- Wandern. Vier ausgeschilderte Routen im Naturpark Mondragó durch Pinienwälder, Dünen und Feuchtgebiete sowie der Küstenweg von Cala Figuera über Torre d'en Bèu nach Cala Santanyí.
- Radfahren. Die Rezeption informiert über externe Verleihangebote und Routen in der Umgebung.
- Kajak und Stand-up-Paddling. Küstenrouten bei Sonnenaufgang rund um die Einfahrt von Cala Figuera und die benachbarten Buchten - eine besonders ruhige Art, die Küste zu erleben.
- Schnorcheln und Tauchen. Klares Wasser und Seegraswiesen bei Cala Llombards, S'Almunia und rund um Mondragó; Tauchzentren in Cala d'Or und Colònia de Sant Jordi.
- Angeln. Freizeit-Angeltouren ab den Häfen der Region entlang einer Küste mit lebendiger maritimer Tradition.
- Lokale Informationen. Die Rezeption berät zu externen Anbietern, die in der Region tätig sind.

7.5 Übersicht der ungefähren Entfernungen

Sehenswertes Ziel	Was Sie dort erwartet	Ungefähre Entfernung
Hafen von Cala Figuera	Promenade an den beiden Armen der Bucht, Illaüts, escars und Fischerhäuser; Torre d'en Bèu und Leuchtfeuer an der Hafeneinfahrt	3 Gehminuten
Naturpark Mondragó	Geschützter Naturraum mit vier ausgeschilderten Wanderwegen	2,5 km

Sehenswertes Ziel	Was Sie dort erwartet	Ungefähre Entfernung
S'Amarador und Cala Mondragó	Sandstrände mit türkisfarbenem Wasser im Naturpark	2,5 bis 3 km
Cala Santanyi und Es Pontàs	Familienstrand und berühmter natürlicher Felsbogen über dem Meer	2 km
Cala Llombards	Geschützte Sandbucht, ideal zum Baden und Schnorcheln	2,9 km
Santanyi (Altstadt)	Porta Murada und Stadtmauer, Sant Andreu, Kunstgalerien und Markt (Mittwoch und Samstag)	5 km
Santuari de la Consolació	Heiligtum mit Panoramablick über die Region bis Cabrera	7 km
Portopetro	Ruhiger Naturhafen und Ausgangspunkt für Küstenfahrten	7 km
Cala d'Or	Yachthafen, Stadtbuchten, Bootsausflüge und Tauchzentren	9 km
Botanicactus (Ses Salines)	Einer der größten botanischen Gärten Europas	10 km
Caló des Moro und S'Almunia	Zwei der meistfotografierten Buchten Mallorcas zwischen Klippen	11 km
Kap und Leuchtturm Ses Salines	Südlichster Punkt der Insel gegenüber dem Cabrera-Archipel	12 km
Strand Es Caragol	Unberührter Sandstrand, zu Fuß vom Kap Ses Salines erreichbar	13 km
Castell de Santueri (Felanitx)	Höhenburg mit Blick über den Osten Mallorcas	15 km
Colònia de Sant Jordi	Abfahrt für Cabrera-Ausflüge und Besucherzentrum des Nationalparks	18 km
Santuari de Sant Salvador	Heiligtum und Aussichtspunkt auf dem Gipfel des Felanitx-Massivs	18 km
Strand Es Trenc	Naturstrand mit weißem Sand und karibisch anmutendem Wasser	20 km
Nationalpark Cabrera	19 Inseln und Inselchen, Burg und Blaue Grotte; Bootsfahrt ab Colònia de Sant Jordi	30 bis 50 Min. Überfahrt
Palma de Mallorca	Kathedrale, Altstadt und Kulturangebote der Hauptstadt	57 km
Flughafen Palma	Anfahrt über die Straße; Informationen zu Transfermöglichkeiten	55 km

ZWEI BUCHTEN BEI PORTOPETRO

Caló de sa Torre.

Zwei kleine Buchten mit feinem Sand und flachem Wasser, getrennt durch eine felsige Landzunge; in der Nähe befinden sich die Reste eines alten Wehrturms.

Caló de sa Barca Trencada.

Eine von Pinienwäldern umgebene Bucht mit einem kleinen Sandbereich, einem weiteren felsigen Abschnitt und schattigen Wegen rund um Portopetro.

Informationen mit dem offiziellen Tourismusportal der Balearen abgeglichen (August 2026).

ZUGANG UND ANGEBOTE: VOR DEM AUFBRUCH

Caló des Moro und S'Almunia: Zugang zu Fuß über steile Stufen; S'Almunia verfügt über keine Serviceangebote. Es Caragol: 1,6 km Fußweg ab dem Leuchtturm von Ses Salines. Caló d'es Burgit: 300 m Fußweg ab Sa Barca Trencada. Nehmen Sie Wasser, geeignetes Schuhwerk und Sonnenschutz mit.

8. UNSERE QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN

Das Hotel Rocamar verpflichtet sich gegenüber seinen Gästen zur Qualität und ist nach dem technischen Zertifizierungsschema TurisMás® zertifiziert, das vollständig von CERTEX Instituto de Certificación S.L.U. entwickelt, verwaltet und überwacht wird, um bei jedem Aufenthalt die bestmögliche Erfahrung zu gewährleisten. Gemäß diesem Schema und der UNE 93200 gehen wir öffentlich folgende Verpflichtungen ein:

1. Jeden Gast von der Buchung bis zur Abreise höflich, professionell und persönlich zu betreuen; die Rezeption ist rund um die Uhr erreichbar.
2. Zimmer in ausgezeichnetem Zustand hinsichtlich Sauberkeit und Funktionsfähigkeit bereitzustellen und während des gesamten Aufenthalts täglich zu reinigen.
3. Gemeldete Störungen in Zimmern oder Einrichtungen so schnell wie möglich zu beheben und den Gast in jedem Fall über die getroffenen Maßnahmen zu informieren.
4. Swimmingpool, möblierte Terrasse und Gemeinschaftsbereiche während der gesamten Saison in optimalem Zustand hinsichtlich Sicherheit, Hygiene und Instandhaltung zu halten.
5. Zuverlässige, aktuelle touristische Informationen über Cala Figuera, Santanyí und die Umgebung bereitzustellen und dabei lokale Geschäfte und Restaurants zu fördern.
6. Im täglichen Management Kriterien zur Energieeffizienz und Wassereinsparung anzuwenden und Gäste sowie Mitarbeitende zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Klimaanlage und Ressourcen anzuhalten.
7. Abfälle getrennt zu sammeln und den Einsatz von Einwegkunststoffen schrittweise zu reduzieren.
8. Beschwerden, Anregungen und Reklamationen nach dem in dieser Charta beschriebenen Verfahren zu bearbeiten und jede Eingabe zu beantworten.
9. Unser Servicemanagementsystem der im TurisMás®-Schema vorgesehenen regelmäßigen Überwachung zu unterziehen - als unabhängige Gewährleistung unseres Qualitätsstandards.

Wir bitten um Ihre Mitwirkung.

Qualität entsteht gemeinsam. Ihre Hinweise, Ihr sorgsamer Umgang mit den Einrichtungen und Ihr Respekt vor Mallorcas besonderer Umgebung helfen uns, jede Saison ein Stück besser zu werden.

9. ÜBERWACHUNGSINDIKATOREN

Zur Überprüfung der vorstehenden Verpflichtungen überwacht die Hotelleitung regelmäßig folgende Indikatoren:

Verpflichtung	Überwachungsindikator
Empfang der Gäste	Durchschnittliche Bewertung der Gästezufriedenheit in Umfragen und auf Bewertungsplattformen
Sauberkeit und Zustand der Zimmer	Anteil der Zimmer, die bei Ankunft des Gastes ohne Beanstandung bereitgestellt werden
Behebung von Störungen	Anteil der während des Aufenthalts behobenen Störungen
Pool, Terrasse und Gemeinschaftsbereiche	Ergebnisse der Hygiene-, Gesundheits- und Wartungskontrollen
Umweltmanagement	Jährliche Entwicklung des Energie- und Wasserverbrauchs je Aufenthalt

Verpflichtung	Überwachungsindikator
Beschwerden und Reklamationen	Anteil der beantworteten Beschwerden und Anregungen sowie durchschnittliche Antwortzeit

10. MITWIRKUNG, ANREGUNGEN UND BESCHWERDEN

Die Einschätzung unserer Gäste ist das wichtigste Instrument des Hotels Rocamar zur kontinuierlichen Verbesserung. Anregungen, Beschwerden oder Reklamationen können Sie direkt an der rund um die Uhr besetzten Rezeption einreichen; telefonisch unter +34 971 645 125; per WhatsApp unter +34 690 237 815 (nur Nachrichten); über die offiziellen Beschwerdeformulare, die Gästen gemäß den tourismusrechtlichen Vorschriften der Balearischen Inseln zur Verfügung gestellt werden; oder über die während Ihres Aufenthalts durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen.

Alle eingegangenen Mitteilungen werden erfasst, von der Hotelleitung ausgewertet und beantwortet. Wird festgestellt, dass eine in dieser Charta genannte Verpflichtung nicht erfüllt wurde, informiert das Hotel den Gast über die Ursache und die ergriffenen Korrekturmaßnahmen und setzt gegebenenfalls geeignete Abhilfemaßnahmen um. Die Gesamtauswertung der Beschwerden und Anregungen fließt in die regelmäßige Überprüfung dieser Service-Charta und des Managementsystems des Betriebs ein.

11. GÜLTIGKEIT, ÜBERPRÜFUNG UND FREIGABE

Diese Service-Charta entspricht der Ausgabe 2026 und bleibt bis zur Veröffentlichung einer nachfolgenden Ausgabe gültig. Sie wird überprüft und gegebenenfalls aktualisiert, wenn wesentliche Änderungen an den Leistungen, den Verpflichtungen oder den Ergebnissen der Indikatoren eintreten; in jedem Fall erfolgt dies nach dem in der UNE 93200 und im technischen Zertifizierungsschema TurisMás® festgelegten Überprüfungsverfahren.

In Cala Figuera (Santanyí), am Ausstellungsdatum.

Die Direktion
Hotel Rocamar
Cala Figuera · Santanyí · Mallorca

