

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

### Einleitung

Der Gesundheitsnotstand, der durch die Ausbreitung des Sars-Cov-2-Virus (allgemein als Covid19 bekannt) verursacht wurde und der von der Weltgesundheitsorganisation zur Pandemie erklärt wurde, zwang die Regierungen der verschiedenen Länder, Alarmzustände auszurufen, in denen nach und nach Präventivmaßnahmen ergriffen wurden, um in den verschiedenen Bereichen dagegen vorzugehen.

In diesem Zusammenhang haben wir bei Iberostar Hotels & Resorts mit dem Ziel, unsere Aktivitäten wieder aufnehmen zu können, eine Reihe von Maßnahmen erarbeitet, um die durch dieses Virus verursachten Gesundheitsrisiken zu minimieren

und unsere Einrichtungen und Dienstleistungen wieder zu eröffnen und um Engagement für einen Tourismus zu zeigen, der sich zunehmend für Mensch und Umwelt verantwortlich zeigt.

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

### Allgemeine Maßnahmen

Die von den Gästen einzuhaltenden und zu beachtenden Maßnahmen konzentrieren sich auf drei Gruppen:

1. Soziale Distanzierung mit dem Ziel, die empfohlenen Sicherheitsabstände so weit wie möglich einzuhalten.
2. Handdesinfektionsmittel.
3. Verwendung einer Atemschutzmaske\*.

\*Gäste, die aus seriösen medizinischen Gründen rechtlich vom Tragen einer Atemschutzmaske befreit sind, werden sich in gutem Glauben und unbeschadet ihrer Rechte nach besten Kräften bemühen:

- den Mindestsicherheitsabstand zu Mitarbeitern und anderen Gästen einzuhalten.
- ihre Anwesenheit ohne Atemschutzmaske in den Räumen, in denen sie unweigerlich mit mehr Gästen zusammentreffen, wie z. B. am Buffet oder beim Empfang, nicht unnötig lang zu gestalten, so dazu beizutragen, die Umsetzung der Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu gewährleisten, die in solchen Gemeinschaftsräumen gelten.
- im Allgemeinen jenen Verhaltensweisen und Gewohnheiten nachzukommen, die mit ihrem Recht, keine Atemschutzmaske zu tragen, vollkommen vereinbar sind und die im Interesse der Solidarität und Sicherheit aller zu einem sichereren Aufenthalt für alle Gäste und Mitarbeiter beitragen.
- ihre Begleiter werden in Zusammenarbeit mit den Hotelangestellten die notwendige Hilfe und Unterstützung leisten, um diesen Empfehlungen nachzukommen"

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

### Zonenspezifische Maßnahmen

#### Eingang-Lobby-Empfang

- ✓ Wenn Sie das Gebäude betreten, müssen Sie eine Atemschutzmaske tragen, über den Desinfektionsteppich für Schuhe gehen und Ihre Hände mit dem in der Umgebung bereitgestellten hydroalkoholischen Gel desinfizieren.
- ✓ Um Menschenmassen und Warteschlangen zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen, online einzuchecken.
- ✓ Es wird empfohlen, die APP herunterzuladen und für jegliche Kommunikation oder Sonderanfragen mit der Rezeption zu verwenden, sowie alle zusätzlichen Kosten, die nicht in der Unterbringung enthalten sind, sowie das Auschecken und die Bezahlung jeglicher Ausgaben durchzuführen.
- ✓ Der Gast muss seine Hände mit dem zur Verfügung stehenden hydroalkoholischen Gel desinfizieren, um allgemeine Vorrichtungen in der Halle, wie z. B. Computer, Gegenstände, benutzen zu können.
- ✓ Um korrekte Hygiene- und Desinfektionsbedingungen in den Zimmern zu gewährleisten, wurden die Check-in- und Check-out-Zeiten geändert, wobei die neue Abreisezeit 11 Uhr und die Anreisezeit 15 Uhr ist.
- ✓ Die von der Rezeption zugewiesenen Zeiten für den Zutritt zum Restaurant in den verschiedenen Dienstbereichen müssen eingehalten werden. Wenn Sie dies ändern möchten, müssen Sie dies im Voraus an der Rezeption beantragen.
- ✓ Die Rückgabe der Karten für Pool- und Zimmerhandtücher erfolgen in den an der Rezeption bereitgestellten Briefkästen.
- ✓ Falls Sie Symptome zeigen, die mit dem Sars-Cov-2-Virus zusammenhängen hängen könnten, sollten Sie sich telefonisch mit der Hotelrezeption in Verbindung setzen und im Zimmer isoliert bleiben, bis Sie weitere Anweisungen von der Hotelleitung erhalten.

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

### Zimmer

- ✓ Um eine bessere Reinigung und Desinfektion des Zimmers zu gewährleisten und die Risiken zu minimieren, wurden eine Reihe nicht wesentlicher Angebote sowie einige Dienstleistungen (Zimmerservice, Minibar...) entfernt, die aber auf Anfrage angeboten werden können. Jedes dieser Angebote oder jede dieser Dienstleistungen muss über die APP oder die Rezeption angefordert werden.
- ✓ Die Reinigung der Räume wird in Abwesenheit des Kunden durchgeführt, ebenso wie die Behebung von Störungen in den belegten Zimmern.

### Catering-Dienste

#### **Restaurants**

- ✓ Um die behördlich festgelegten Kapazitätsgrenzen der Räumlichkeiten einhalten zu können, müssen die zugewiesenen Essenszeiten eingehalten werden.
- ✓ Beim Betreten des Restaurants sind Masken aufzusetzen und die Handhygiene zu verwenden, undverwenden Sie außerdem die Kartoffelstärkehandschuhe, die für den Zugang zu den Ausstellungsbereichen des Buffets zur Verfügung gestellt werden.
- ✓ In allen Warteschlangen, die sich bilden können, muss der empfohlene zwischenmenschliche Abstand zu anderen Gästen eingehalten werden.
- ✓ Bei einer Familie mit mehr als vier Mitgliedern wird das Zimmerpersonal informiert, damit es ihnen bestimmte Tische zuweisen kann, die sie während ihres gesamten Aufenthalts belegen können.
- ✓ Vor dem Servieren von Getränken müssen die antiseptische Gelstationen verwendet werden.
- ✓ Die Ein- und Ausgangsströme zu und von den Restauranteingängen, in den Buffetbereichen und an anderen Stellen werden eingehalten.
- ✓ Um mehr über das Getränkeangebot zu erfahren, werden mit dem Handy die QR-Codes auf den Tischen gescannt.
- ✓ Um das Frühstück und / oder das kalte Abendessen nutzen zu können, muss eine vorherige Anfrage an der Rezeption gestellt werden.

#### **Bars**

- ✓ Um mehr über das Getränkeangebot zu erfahren, werden mit dem Handy die QR-Codes

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

auf den Tischen gescannt.

- ✓ Getränke oder Snacks dürfen nicht an der Bar eingenommen werden.
- ✓ Vor dem Servieren von Getränken müssen die antiseptische Gelstationen verwendet werden.

### Unterhaltungs-Dienstleistungen

- ✓ Um eine im Unterhaltungsprogramm festgelegte Aktivität ausführen zu können, muss diese zuvor über die APP oder beim Animationspersonal angemeldet werden.
- ✓ Das Tragen einer Atemschutzmaske ist für den Zugang zu allen Unterhaltungsprogrammen für Personen über 6 Jahre obligatorisch, mit Ausnahme von sportlichen Aktivitäten oder solchen, die eine körperliche Betätigung beinhalten oder im Schwimmbad ausgeübt werden.
- ✓ Der empfohlene zwischenmenschliche Abstand zu anderen Gästen und dem Unterhaltungspersonal sollte eingehalten werden.

### Wellness-Dienstleistungen und Sporteinrichtungen

- ✓ Wenn Sie die SPA-Bereiche betreten, tragen Sie eine Atemschutzmaske und desinfizieren Sie Ihre Hände mit dem mitgelieferten antiseptischen Gel.
- ✓ Die auf jeder der Anlagen angegebenen Kapazitäten werden eingehalten.
- ✓ Für die Buchung von Behandlungen und Massagen wird vorzugsweise das APP genutzt, und für die Nutzung von Nasseinrichtungen wie Sauna und Türkischem Bad wird die Behandlung im Voraus direkt im SPA gebucht.
- ✓ Die Handtücher für den Zugang zum Wasser des SPA werden von den Mitarbeitern des SPA an der Rezeption abgegeben, und die Rückgabe erfolgt in den in den Umkleieräumen bereitgestellten Körben.
- ✓ Im Fitness-Bereich müssen Sie die verwendeten Geräte nach jedem Gebrauch mit Hilfe von Gel und Einwegpapier reinigen.

## COVID19, PRÄVENTIVE MASSNAHMEN FÜR GÄSTE

### **NOBLE BEREICHE**

- ✓ Im Hinblick auf die Reduzierung der zulässigen Kapazitäten müssen Sie die Anweisungen der Mitarbeiter in den verschiedenen Räumen oder Räumlichkeiten befolgen, um sicherzustellen, dass die empfohlenen Sicherheitsabstände eingehalten werden.

### **Aufzüge**

- ✓ Vor der Verwendung der Aufzüge müssen die Hände mit dem in den Zugängen zu den Aufzügen aufgestellten hydroalkoholischen Gel desinfiziert und darin muss die Atemschutzmaske getragen werden.

### **Solarium**

- ✓ Den Anweisungen des Rettungsschwimmers ist in Bezug auf die vorgenannten Maßnahmen, Hygiene und Sicherheit im Solariums- und Schwimmbadbereich Folge zu leisten.
- ✓ Liegen dürfen nicht reserviert oder an andere Orte mitgenommen werden.

### **Gemeinschaftstoiletten**

- ✓ Für den Zutritt zu den Gemeinschaftstoiletten wird das hydroalkoholische Gel verwendet, um die Hände zu desinfizieren.
- ✓ Die auf den Toiletten markierte maximale Kapazität sollte eingehalten werden.

### **Außenbereiche**

- ✓ Das Rauchen ist nur in Außenbereichen erlaubt, vorausgesetzt, der Abstand zu anderen Personen beträgt garantiert 2 Meter.