

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

### **Introduction**

L'urgence sanitaire provoquée par la propagation du virus Sars-Cov-2 (à l'origine de la maladie communément appelée COVID-19 ), définie par l'Organisation mondiale de la santé comme une pandémie, a contraint les gouvernements des différents pays à déclarer des états d'alerte, à partir desquels des mesures préventives ont été progressivement adoptées pour y faire face dans les différents secteurs.

Dans ce contexte, et dans le but de pouvoir reprendre notre activité, chez Iberostar Hotels & Resorts, nous avons travaillé sur une série de mesures visant à minimiser les risques sanitaires causés par ce virus dans le cadre de la réouverture de nos établissements et services, conformément à notre engagement en faveur d'un tourisme de plus en plus responsable, aussi bien pour les personnes que pour l'environnement.

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

### Mesures générales

Les mesures que les clients doivent adopter et respecter se divisent en trois groupes :

1. La distanciation sociale ; dans le but de garantir que les distances de sécurité recommandées soient maintenues autant que possible.
2. La désinfection des mains.
3. Le port du masque\*.

\*Dans le cas des clients qui sont légalement dispensés de porter un masque pour des raisons médicales reconnues, ceux-ci devront faire, en toute bonne foi, tous les efforts possibles, sans préjudice de leurs droits, pour :

- maintenir une distance de sécurité minimale vis-à-vis des travailleurs et des autres clients.
- ne pas prolonger inutilement leur présence sans masque dans les espaces où ils rencontrent inévitablement d'autres clients, comme le buffet ou la réception, contribuant ainsi à garantir l'application des mesures d'hygiène et de sécurité mises en œuvre dans ces espaces communs.
- en général, adopter des comportements et des attitudes parfaitement compatibles avec leur droit de ne pas porter de masque, et qui, par solidarité et pour la sécurité de tous, contribuent à un séjour plus sûr pour tous les clients et travailleurs.
- veiller à ce que leurs accompagnateurs apportent l'aide et l'assistance nécessaires, en collaboration avec les travailleurs de l'hôtel, pour se conformer à ces recommandations.

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

### Mesures spécifiques par zones

#### Entrée-Lobby-Réception

- ✓ En entrant dans le bâtiment, vous devez porter un masque, passer sur le tapis désinfectant pour vos chaussures et vous désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition dans la zone.
- ✓ Afin d'éviter les attroupements et les files d'attente, nous vous recommandons de réaliser votre check-in en ligne.
- ✓ Il est recommandé de télécharger et d'utiliser l'application pour toute communication ou demande spéciale à la réception, mais aussi pour réaliser le check-out et payer les éventuels frais supplémentaires non inclus dans le régime de pension.
- ✓ Le client doit se désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition avant de se servir des éléments d'utilisation commune dans le hall, tels que les ordinateurs et les totems.
- ✓ Afin de garantir des conditions d'hygiène et de désinfection correctes dans les chambres, les horaires d'arrivée et de départ ont été modifiés, la nouvelle heure de départ étant fixée à 11 heures et celle d'arrivée à 15 heures.
- ✓ Les horaires attribués par la réception pour accéder au restaurant dans les différents services doivent être respectés. Si vous souhaitez les modifier, vous devrez en faire la demande à l'avance auprès de la réception.
- ✓ Les cartes de serviettes de piscine et de chambre doivent être déposées dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet à la réception.
- ✓ Si vous présentez des symptômes liés à ceux du virus Sars-Cov-2, vous devez contacter la réception de l'hôtel par téléphone et rester isolé dans votre chambre jusqu'à ce que vous receviez de nouvelles instructions de la direction de l'hôtel.

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

### **Chambre**

- ✓ Afin de garantir un meilleur nettoyage et une meilleure désinfection de la chambre et donc de minimiser les risques, une série d'éléments non essentiels ont été éliminés et certains services (room service, minibar..) se feront sur demande. Ces accessoires ou services doivent être demandés via l'application ou la réception.
- ✓ Le nettoyage des chambres se fait en l'absence du client, tout comme les éventuelles réparations nécessaires dans les chambres occupées.

### **Services de restauration**

#### **Restaurants**

- ✓ Afin de pouvoir respecter les limites de capacité d'accueil prévues par la réglementation, les heures de repas attribuées doivent être respectées.
- ✓ Il faut porter un masque et se désinfecter les mains pour accéder au restaurant et aux zones d'exposition du buffet.
- ✓ Dans les files d'attente qui peuvent se former, la distance interpersonnelle recommandée doit être respectée.
- ✓ Si vous êtes une famille composée de plus de quatre membres, il convient d'en informer le personnel en salle afin qu'il puisse vous attribuer des tables spécifiques pour toute la durée de votre séjour.
- ✓ Les stations de gel antiseptique doivent être utilisées avant de se servir des boissons.
- ✓ Les flux d'entrée et de sortie des restaurants, des zones de buffet et autres points doivent être respectés.
- ✓ Afin de connaître les boissons proposées, il faut scanner les codes QR placés sur les tables à l'aide du téléphone portable.
- ✓ Pour bénéficier du service de petit-déjeuner et/ou de dîners froids, vous devez en faire la demande à l'avance auprès de la réception.

#### **Bars**

- ✓ Afin de connaître les boissons proposées, il faut scanner les codes QR placés sur les tables à l'aide du téléphone portable.

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

- ✓ Les boissons ou les en-cas ne peuvent pas être commandés au bar.
- ✓ Les stations de gel antiseptique doivent être utilisées avant de se servir des boissons.

### **Services d'animation**

- ✓ Pour pouvoir réaliser toute activité définie dans le programme d'animation, vous devez vous inscrire au préalable via l'application ou le personnel d'animation.
- ✓ Le port d'un masque est obligatoire pour les personnes de plus de 6 ans pour accéder à toute activité d'animation, à l'exception des activités sportives ou impliquant un effort physique, ou de celles pratiquées dans la piscine.
- ✓ La distance interpersonnelle recommandée par rapport aux autres clients et au personnel d'animation doit être respectée.

### **Services de bien-être et installations sportives**

- ✓ En entrant dans les zones de spa, le port du masque et la désinfection des mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition sont obligatoires.
- ✓ La capacité maximale indiquée dans chacune des installations doit être respectée.
- ✓ Pour la réservation de soins et de massages, il est préférable d'utiliser l'application et pour l'utilisation des installations humides telles que le sauna et le bain turc, une réservation préalable doit être effectuée directement auprès du spa.
- ✓ Les serviettes obligatoires pour accéder au circuit d'eau sont fournies par le personnel à la réception du spa, et le retour se fait dans les paniers prévus à cet effet dans les vestiaires.
- ✓ Dans le gymnase, vous devez désinfecter le matériel après chaque utilisation à l'aide de gel et de papier jetable.

## COVID-19, MESURES PRÉVENTIVES APPLICABLES AUX CLIENTS

### **ZONES COMMUNES**

- ✓ Compte tenu de la réduction des capacités d'accueil autorisées, vous devez suivre les instructions données par le personnel dans les différentes zones afin de garantir le respect des distances de sécurité recommandées.

### **Ascenseurs**

- ✓ Avant d'utiliser les ascenseurs, vous devez porter un masque et vous désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition dans les accès aux ascenseurs.

### **Solarium**

- ✓ Vous devez suivre les instructions du maître-nageur en ce qui concerne les mesures de capacité d'accueil, d'hygiène et de sécurité dans les zones du solarium et des piscines.
- ✓ Les transats ne peuvent pas être réservés ou déplacés.

### **Toilettes communes**

- ✓ Pour accéder aux toilettes communes, vous devez vous désinfecter les mains à l'aide du gel hydroalcoolique.
- ✓ La capacité d'accueil maximale indiquée sur les toilettes doit être respectée.

### **Espaces extérieurs**

- ✓ Il est interdit de fumer dans les espaces extérieurs.