

Cari ospiti,

Vi ringraziamo per aver scelto la nostra struttura e di seguito riportiamo informazioni importanti sui comportamenti e sulle modalità di utilizzo dei nostri servizi che dovrete adottare per la vostra sicurezza e per la sicurezza di tutti gli altri ospiti e dei nostri dipendenti.

Tutti i nostri dipendenti sono stati formati e applicano tutte le misure di sicurezza e di tutela della salute richieste.

Vi chiediamo gentilmente di essere responsabili anche voi.

**Le regole principali da rispettare in ogni momento sono le seguenti:**

- Mantenere il distanziamento fisico da altre persone che non appartengono al vostro nucleo familiare
- Lavarsi spesso le mani con acqua e sapone
- Coprire bocca e naso con un fazzoletto in caso di tosse o starnuti
- Disinfettare obbligatoriamente le mani al momento dell'accesso a tutte le strutture (reception, ristoranti, bar, panificio, souvenir shop, servizio igienico). I disinfettanti provengono da fornitori di fiducia e sono disponibili in ogni momento.
- La comparsa di eventuali sintomi di malattia deve essere comunicata tempestivamente al personale della struttura
- È consigliato l'uso della mascherina nei luoghi chiusi. La mascherina e i guanti usa e getta sono reperibili alla reception della nostra struttura.
- Seguire gli avvisi nella nostra struttura e attenersi alle regole del nostro regolamento
- I bambini devono stare il più possibile sotto la sorveglianza dei genitori.
- Nel caso che alcuni locali o parti dei locali siano stati messi fuori servizio, vi preghiamo di non rimuovere i segnali di divieto di accesso e di rispettare i limiti di utilizzo segnalati.

## **Prepararsi per il viaggio**

Prima di intraprendere il viaggio, accertatevi dell'ottimo stato di salute, sia vostro, sia dei vostri compagni di viaggio.

- Vi chiediamo gentilmente di avvisarci in merito a tutti i servizi supplementari prima dell'arrivo nella struttura in modo tale da poterli preparare per voi in tempo e in sicurezza.
- La modalità di pagamento preferita di tutti i servizi nella struttura è contactless per cui vi chiediamo gentilmente di programmare in anticipo il pagamento con la vostra carta di credito oppure con la carta / il braccialetto della vostra unità abitativa.
- Se avete bisogno di contanti, vi preghiamo di preferire il servizio bancomat all'ufficio cambio alla reception.

## **Arrivo nella struttura**

Al momento dell'arrivo, parcheggiate la vostra vettura nello spazio previsto, mentre è preferibile accedere alla reception per le pratiche del check-in nel minor numero di persone possibili; in particolare, si consiglia che i bambini restino all'esterno in compagnia di un adulto. Per limitare ulteriormente il tempo che le persone si trattengono alla reception e per accelerare il procedimento, vi offriamo l'opzione del check-in e del check-out on line.

- Non accedete alla reception se all'interno sono già presenti altre persone, ma aspettate il vostro turno all'esterno.

- Al momento dell'arrivo alla reception, disinfettatevi le mani, mentre durante la permanenza mantenete il distanziamento fisico da altre persone.
- Per ridurre i contatti, scannerizzate autonomamente i documenti personali alla reception.
- Tutto il materiale che vi verrà consegnato alla reception è disinfettato e sicuro per l'utilizzo da parte vostra.

Il nostro personale alla reception vi fornirà tutte le informazioni necessarie per raggiungere il vostro alloggio in minor tempo possibile e in modo più sicuro. Le superfici di contatto della reception vengono disinfettate in continuazione.

## **Gli alloggi**

Tutti gli alloggi (camere d'albergo e le case mobili nei campeggi) vengono puliti a fondo e disinfettati in ogni sua parte prima del vostro arrivo.

Potete adeguare alle vostre esigenze l'entità delle pulizie standard, ovvero il numero di ingressi delle cameriere ai piani durante il vostro soggiorno nella vostra camera d'albergo. Troverete tutte le informazioni aggiuntive nella vostra camera.

Il cambio della biancheria da letto e degli asciugamani nelle case mobili è previsto ogni 7 giorni.

## **Servizi igienici**

Vi preghiamo di disinfettare le mani prima di accedere ai servizi igienici e di utilizzare i servizi sanitari in modo responsabile nonché di lasciare i locali in ordine e puliti dopo l'utilizzo.

- I servizi igienici vengono puliti regolarmente e disinfettati con maggiore intensità, ogni due ore.
- Inoltre, per poter disinfettarli a fondo, i servizi sanitari saranno chiusi per mezz'ora nel corso della mattinata e del pomeriggio.
- Gli avvisi sugli orari di disinfezione e di chiusura saranno apposti all'ingresso di ogni servizio igienico.
- Durante la notte nel campeggio non si esegue la disinfezione dei servizi igienici per cui vi invitiamo ad un uso razionale degli stessi.
- A tutti gli ospiti che nel campeggio soggiornano nel camper, nella roulotte o nella casa mobile consigliamo di utilizzare i propri servizi sanitari. Inoltre, a tutti gli ospiti degli hotel consigliamo di utilizzare il più possibile i servizi igienici delle loro camere.

## **Ristoranti e bar**

Gli orari di apertura dei ristoranti e dei bar sono organizzati in modo da garantire il più possibile la sicurezza di tutti gli ospiti.

- Prima di entrare nel ristorante o nel bar, è obbligatorio disinfettarsi le mani.
- I tavoli sono disposti in modo da garantire sufficiente distanziamento fisico dagli altri ospiti, mentre i tavoli e le sedie vengono disinfettati dopo l'utilizzo da parte di ogni ospite.
- Quando nell'albergo è presente un numero di ospiti maggiore rispetto alla capienza del ristorante con i tavoli disposti nel rispetto delle regole di distanziamento di 1,5 m da altri ospiti che non fanno parte dello stesso nucleo familiare, i pasti vengono organizzati in più turni con orario prestabilito di inizio e fine del turno.

- Le posate, pulite e disinfettate, vengono sistemate sul vostro tavolo solo dopo il vostro arrivo ed è stato eliminato l'uso dei menù classici. Potete visionare la nostra offerta con la lettura del codice QR grazie al vostro smartphone.
- Sul bancone del bar potete fare l'ordinazione ma non vi è concesso trattenervi e consumare cibi e bevande.

## **Animazione, mini club e teen club**

Durante l'utilizzo dei servizi del nostro staff di animazione, vi chiediamo di attenervi appieno alle indicazioni che vi saranno fornite da parte dei nostri animatori prima dell'inizio dell'attività.

- Tutti i programmi avranno luogo in base agli orari precedentemente stabiliti e con gli animatori di attività precedentemente designati nonché in piccoli gruppi.
- Viene tenuto il registro di tutti i partecipanti alle attività con nome e cognome, telefono di contatto e l'orario di partecipazione alle attività.

## **Parchi giochi**

- Prima di accedere al parco giochi, è obbligatorio disinfettarsi le mani.
- I bambini di età inferiore di 12 anni non possono utilizzare il parco giochi senza la sorveglianza dei genitori.
- L'utilizzo dei parchi giochi avviene a responsabilità propria.

## **Piscine e spiagge**

- Si consiglia la permanenza nelle spiagge e nelle piscine a un numero limitato di persone per consentire il distanziamento fisico.
- I lettini a sdraio sono sistemati in modo da rispettare il distanziamento fisico, vengono disinfettati all'inizio di ogni giornata e, in aggiunta, dopo l'utilizzo da parte di ogni ospite.
- Le piscine devono essere utilizzate in modo da evitare assembramenti e nel caso di intervento del nostro dipendente, resosi necessario a causa di attività intensificata in piscina, vi chiediamo di rispettare le sue indicazioni.

## **Wellness**

- Avete a disposizione tutti i servizi del centro wellness fatta eccezione per il bagno turco.
- È consentito l'accesso a un numero limitato di visitatori in tutti i locali del wellness, della piscina coperta e della zona SPA.

- Vi preghiamo di prenotare telefonicamente gli orari desiderati per l'utilizzo dei servizi e di essere comprensibili nel caso di impossibilità di prenotare l'orario desiderato a causa dell'applicazione delle misure di sicurezza.
- Al fine di tracciare i contatti, teniamo il registro degli ospiti del centro wellness con nome e cognome dell'ospite, numero di contatto, orario di arrivo e di partenza nonché il servizio usufruito.
- In tutti i locali si applicano le misure di distanziamento fisico e pulizia e disinfezione intensificati.
- Prima dell'utilizzo di qualsiasi servizio, è obbligatorio disinfettarsi le mani.
- Per i trattamenti cosmetici, vengono utilizzati gli strumenti usa e getta, ove possibile, mentre gli altri vengono sterilizzati dopo ogni utilizzo; inoltre, dopo ogni cliente, vengono subito disinfettati il tavolo, la sedia, il lettino e qualsiasi altra parte o accessorio con cui il cliente è venuto in contatto.

## **Fitness**

- Nei locali per il fitness è concesso l'ingresso a un numero limitato di utenti.
- Gli attrezzi sono disposti in modo da consentire il distanziamento fisico tra i clienti.
- Gli addetti al fitness effettuano misure intensificate di pulizia e disinfezione, mentre il cliente stesso ha l'obbligo disinfettare ulteriormente ogni attrezzo e accessorio dopo ogni utilizzo.
- Teniamo il registro degli ospiti del centro fitness con nome e cognome dell'ospite, il numero di contatto e l'orario della visita.

L'accesso ai locali wellness e fitness è consentito agli ospiti dell'hotel ma anche agli ospiti esterni.

## **Riparazioni all'interno dell'unità di alloggio**

Nel caso di necessità di intervento all'interno dell'unità di alloggio, sarete avvisati sull'orario dell'arrivo del tecnico.

- Durante l'intervento di riparazione, dovrete uscire dalla vostra unità di alloggio.
- Prima di accedere all'unità di alloggio, il tecnico si disinfetterà le mani e le scarpe e dopo aver eseguito la riparazione, disinfetterà tutte le superfici e gli oggetti con cui è venuto in contatto.

## **Norme di comportamento nel luogo di destinazione**

Durante la visita ad altri servizi nel luogo di destinazione, vi preghiamo di rispettare le norme generali che vi abbiamo suggerito e tutte le norme supplementari prescritte da parte del fornitore del servizio usufruito.

## **Comportamento da adottare in caso di comparsa della malattia**

Vorremmo farvi notare che siamo pronti anche per questo tipo di situazione per cui gli ospiti che dovessero avere dei dubbi sulla comparsa della malattia sono pregati di contattare la reception che si prenderà cura, con il sostegno del direttore della struttura, di informare il medico/epidemiologo competente, di provvedere all'isolamento della persona con i sintomi ed assicurare alla medesima tutti i confort necessari come rifornimento di cibo, medicine e bevande nonché fornirle le cure mediche in loco oppure nella più vicina struttura sanitaria.

## Informazioni sulla situazione alle frontiere

Le informazioni sulle condizioni per entrare nella Repubblica di Croazia, in relazione alle vigenti restrizioni per contrastare la diffusione della malattia COVID-19 sono disponibili al seguente [link](#).

Per velocizzare e semplificare il passaggio delle frontiere, a tutti i cittadini stranieri si consiglia di effettuare la registrazione sul sito internet [entercroatia.mup.hr](http://entercroatia.mup.hr) I viaggiatori che non faranno pervenire in anticipo i dati tramite la suddetta applicazione, potranno farlo anche al valico di confine al momento dell'ingresso nella Repubblica di Croazia ma dovranno affrontare tempi di attesa più lunghi nella corsia dedicata.