

Protokoll **COVID-19**



puerto marina
benalmádena
by **mac** hotels





Vorkehrungen Und Maßnahmen Allgemeiner Art

Sehr geehrter Gast,

aufgrund der durch COVID-19 verursachten Pandemie haben wir sowohl für Sie als auch für unser Mitarbeiterteam eine **Reihe von Maßnahmen** ergriffen und auch einige Empfehlungen bereit, damit Sie Ihrem Urlaub an einem sicheren Ort verbringen und genießen können. Wir hoffen, dass Sie sich damit jederzeit rundum wohlfühlen werden und wir bitten Sie, die Leitung des Hotels zu kontaktieren, wenn Sie einen Vorschlag für uns haben und auch, wenn es einen Zwischenfall gegeben hat.

Wir nennen Ihnen hier unsere Vorkehrungen und Empfehlungen.

Eine unserer beiden hauptsächlichen Empfehlungen besteht im **sozialen Abstand halten**.

Unser Personal wurde **geschult, ist informiert und auch ausgerüstet mit der notwendigen persönlichen Schutzausrüstung**, damit Sie Ihren Urlaub genießen und für einige Tage den Gesundheitsnotstand, den wir gerade durchleben, vergessen können.



Herzlich Willkommen In Unserem Haus

Zu den sonst üblichen Vorkehrungen haben wir einige zusätzliche getroffen:

- Wir haben am Haupteingang **Desinfektionsteppiche** ausgelegt.
- Es erfolgte der Einbau von **Trennwänden**, um unsere Gäste von unseren Mitarbeitern zu trennen, die sie bedienen.
- Sozialer Abstand von 2 Metern zu wahren.
- Wir empfehlen, den **Check-in online** über die Webseite vorzunehmen, und wir informieren Sie in dem Umfang, in dem dies möglich ist, per E-Mail über den Ablauf dieses Vorgangs, damit sie die Zeit verringern können, die Sie an der Rezeption verbringen müssen.
- Beim Check-in statten wir Sie mit einem **Amenity-Set für Ihre Sicherheit** aus, gedacht für den Fall, dass Sie Ihre Gesichtsmaske und ihr Desinfektionsgel nicht zur Hand haben.
- Die Geräte, die Sie anfassen müssen, zum Beispiel das Tablet für den Check-in oder den Point-of-Sale-Terminal für Zahlungen, werden jeweils in Ihrer **Gegenwart desinfiziert**.
- Innerhalb des Hotels begünstigen wir die Möglichkeit, **Ihre Ausgaben anschreiben** zu lassen, der Ausgleich erfolgt dann später, indem Sie mit Ihrer Kreditkarte bezahlen.
- Um den geforderten sozialen Abstand einzuhalten, haben wir eine Umgruppierung des Mobiliars vorgenommen.
- Zu Ihrer Sicherheit ist nur ein einziger Zugang zu unserem Haus geöffnet.
- Auf dem Fußboden haben wir Markierungen angebracht, damit es leichter fällt, den **sozialen Abstand einzuhalten**.



Der Umgang Mit Dem Aufzug



- Wir empfehlen, die **Aufzüge getrennt** nach Familien oder Gästen, die sich gemeinsam ein Zimmer teilen, zu benutzen.
- In diesem Zusammenhang möchten wir Sie bitten, während der Zeit, die Sie auf Ihren Aufzug warten, den **sozialen Abstand** zu respektieren.
- Der Aufzug ist eine der hauptsächlichen Örtlichkeiten, für die wir Ihnen das **hydroalkoholische Desinfektionsgel zu verwenden**.
- Da der Aufzug intensiv genutzt wird, unterziehen wir **diesen einer verstärkten Reinigung**.



Einsatz Von Technologie

- Wir haben die Möglichkeiten für einen **Vor-Check-in** erweitert, damit die Aufenthaltszeiten an der Rezeption reduziert werden können.
- Es wurde eine **Informations-App** geschaffen, auf der Sie die Öffnungszeiten und alle weiteren Informationen finden, die Sie benötigen, um Ihren Aufenthalt in vollen Zügen genießen zu können.
- Die Karten für unsere verschiedenen Serviceleistungen sind sowohl als **QR-Code** verfügbar als auch über die App abrufbar; nutzen Sie den Ihnen damit bereitstehenden Komfort.

Die Reinigung Der Zimmer



- Nachdem der vorherige Gast abgereist ist, wird Ihr Zimmer mit **Ozon desinfiziert** und danach gelüftet, um eine vollkommene Desinfektion sicherzustellen. Nach Abschluss der Desinfektion steht das Zimmer für weitere 24 Stunden leer.
- Wir haben sämtliche Vorgänge rund um die **Reinigung verbessert und intensiviert** und dafür speziell für das Hotel- und Gaststättengewerbe empfohlene Desinfektionsmittel eingeführt.
- Es ist nicht möglich, die Reinigung Ihres Zimmers durchzuführen, wenn Sie sich darin aufhalten; sollten Sie anwesend sein, so wäre dies nur möglich, wenn Sie sich auf die Terrasse begeben.
- Damit Sie beruhigt und entspannt sein können, reinigen wir die öffentlich genutzten Toiletten alle zwei Stunden und für die sonstigen allgemein zugänglichen Bereiche gilt, dass wir diese in noch kürzeren Abständen als bisher üblich reinigen.
- Die Mehrzahl der dekorativen und informativen Objekte, wie Bücher, Zeitschriften, Pflanzen, Register und Verzeichnisse, wurden aus den Zimmern entfernt.
- Ebenfalls entfernt wurden alle zusätzlichen Bettdecken und Kopfkissen, die früher in den Schränken verwahrt wurden.

Sollten Sie irgendetwas benötigen, teilen Sie dies bitte der Rezeption mit.

Restaurant und Bar



- Wir bitten Sie um eine sorgsame Einhaltung des **sozialen Abstands**.
- Damit Sie im Restaurant nicht warten müssen und die erlaubte Belegkapazität eingehalten werden kann, steht Ihnen ein **persönlicher Zeitplan** zur Verfügung.
- Wir errichten **Sicherheits-Trennwände** dort, wo es notwendig ist.
- Für Ihren Gang zum Buffet steht Ihnen ein eigens dafür festgelegter Rundgang zur Verfügung und am Buffet selbst unterstützt Sie unser Team.
- Um den erforderlichen sozialen Abstand einzuhalten, haben wir eine Umgruppierung des Mobiliars vorgenommen.
- Die Karten für unsere verschiedenen Serviceleistungen sind sowohl als **QR-Code** verfügbar als auch über die **App** unseres Hauses abrufbar.
- Um Ihre Sicherheit zu gewährleisten, werden die Tische in Ihrer Gegenwart eingedeckt.
- Die Reinigungsabläufe werden intensiviert und die Temperaturen erhöht, um eine ordnungsgemäße Desinfektion der benutzten Utensilien und des Geschirrs sicherzustellen.



Der Pool

- Um Ihre Sicherheit zu gewährleisten, wurden die Liegen in separaten Gruppen mit jeweils **2 oder 4** Liegen aufgestellt. Wir bitten Sie, diese nicht umzustellen. Die Verwendung von Badetüchern ist zum Schutz der Liegen verpflichtend. Wir stellen Ihnen diese Badetücher zur Verfügung.
- Bitte informieren Sie den Bademeister, wenn Sie sich zurückziehen und Ihre Liege verlassen, damit wir diese **desinfizieren können**.
- Fröhlichmorgens nehmen wir eine Desinfektion des gesamten Poolbereichs vor.
- Bereits vor dieser Krise wurde aufgrund unseres internen Betriebssystems das Wasser in regelmäßigen Abständen analysiert und der Stand des Chlors automatisch festgestellt und dosiert.



Fitnessraum Und Spa

- Diese Einrichtungen können nach **vorheriger Terminvereinbarung** in Anspruch genommen werden, damit die Räumlichkeiten und der persönliche Service jeweils ausschließlich für Sie bereitstehen.

- Die **Desinfektion** wird nach jeder Nutzung sichergestellt.

- Was die Schwimmbäder betrifft, gelten dieselben Regelungen wie für den Außenpool.



Interne Bereiche Und Das Personal

- Das gesamte Mitarbeiterteam ist in ordnungsgemäßer Weise ausgebildet und mit Daten und Informationen zu der durch das Virus verursachten Erkrankung versorgt worden, damit unsere Mitarbeiter zum einen die Symptome richtig erkennen und in der Folge richtig handeln können und zum anderen die Änderungen der Abläufe, die wir einführen mussten, kennen und diese befolgen.

- Alle, die für unser Haus arbeiten, haben einen **Gesundheitsfragebogen auszufüllen**, durch den sichergestellt wird, dass niemand davon an COVID-19 erkrankt ist.

- Unser eigenes „**Expertenteam**“, das eine zusätzliche Ausbildung erhalten hat, steht bereit und wird handeln, sollte der Fall eintreten und ein Gast oder ein Mitarbeiter sich nicht wohl fühlen.

- Zu den Maßnahmen, die unser Team täglich durchführt, gehören:

- Interner Ablauf, zu dem das Wechseln der Schuhe und der Kleidung gehören, sowie eine **Desinfektion**.
- Die konstante Reinigung und Desinfektion der benutzten Gegenstände und Gerätschaften.
- **Die Rückverfolgbarkeit der Abläufe und der Beziehungen und Kontakte** zwischen den Mitarbeitern und unseren Gästen zu ermöglichen. Es werden fest einzuhaltende Schichten eingeführt.
- Die Verwendung der für die jeweilige Abteilung vorgesehenen und notwendigen Schutzausrüstung.
- Es muss die eingeführte und intern geltende Vorschrift eingehalten werden, einmal **jede Stunde die Hände zu reinigen**, wobei abwechselnd einmal eine Reinigung mit Wasser und Seife und einmal eine solche mit dem zur Desinfektion dienenden Hydrogel vorzunehmen ist.



Unsere Partner

Bei der Durchführung unserer Maßnahmen haben wir uns von Partnern beraten lassen, die Experten auf diesem Gebiet sind und mit denen wir bereits seit Jahren zusammenarbeiten; parallel dazu führen wir interne Prüfungsprozesse durch, um alles, was notwendig ist entweder einzuführen oder aber zu ändern.

Dies sind unsere Partner:

- **Preverisk**, unser Partner seit mehr als 20 Jahren und im Reisesektor weltweit anerkannt für die Verbesserung und Anpassung von „Health and Safety“-Protokollen auf der Grundlage der Empfehlungen der WHO und der Gesundheitsbehörden.
- **Vitas Xhanit**, hierbei handelt es sich um das für uns zuständige Krankenhaus; wir haben gemeinsam mit diesem ein Protokoll ausgearbeitet, das die Vorgehensweise für den Fall regelt, dass Gäste in unserem Hotel erkranken sollten. Der erkrankte Gast wird auf seinem Zimmer isoliert und wartet dort auf die ärztliche Versorgung. Sollte es notwendig werden, stehen dauerhaft freigehaltene Zimmer bereit, um dort eine Quarantäne einzurichten.
- **Cualtis** ist das Unternehmen, das sämtliche Protokolle zur Arbeitsunfallverhütung für uns entwickelt, damit sämtliche durch die jeweils gültigen Gesetze gemachten Vorgaben erfüllt werden.

Im Hinblick auf mögliche Gesetzesänderungen im Gesundheitsbereich behalten wir uns das Recht vor, all diejenigen Änderungen vorzunehmen, die wir zur Verbesserung Ihres Aufenthalts bei uns als notwendig erachten.

Wir wünschen uns, dass Sie Ihren Aufenthalt bei uns genießen und sich gut erholen.

Freundliche Grüße,

General Manager



puerto marina
benalmádena
by **mac** hotels

www.macpuertomarina.com