

## **Протокол безпеки та санітарних заходів у Catalonia Hotels & Resorts**

**Готелі мережі в Мексиці: Catalonia Costa Mujeres All Suites & Spa Resort; Catalonia Playa Maroma; Catalonia Riviera Maya Beach & Spa; Catalonia Royal Tulum**

**Готелі мережі в Домінікані: Catalonia Bavaro Beach, Golf & Casino Resort; Catalonia Gran Dominicus; Catalonia Royal Bavaro; Catalonia Royal La Romana**

Здоров'я та благополуччя гостей — головний пріоритет мережі готелів. Тому були введені додаткові принципи й протоколи, щоби гарантувати безпеку гостей і персоналу. Ці принципи ґрунтуються на рекомендаціях експертів у сфері охорони здоров'я та гігієни, органів охорони здоров'я та Всесвітньої організації охорони здоров'я.

### **Прибирання та безпека. Профілактичні заходи.**

В Catalonia Hotels & Resorts виключно високі стандарти прибирання та гігієни. Переглянуті процедури і збільшена періодичність та методи проведення дезінфекції в межах поточної ситуації.

У готельній мережі діє комплексна програма протоколів щодо профілактики COVID-19, перевірена й затверджена органами з сертифікації здоров'я та гігієни. Процедури впроваджені в усіх зонах готелю й курорту, щоби гарантувати безпеку в будь-який час. Такі заходи будуть застосовуватися до:

### **Готельні номери:**

- Технологія обробки постільної білизни та рушників включає хімічну й термічну дезінфекцію.
- Використана і забруднена білизна виноситься з номерів у запечатаних мішках, щоби запобігти поширенню забруднення.
- Декоративні меблі прибрані (килимки, декоративні подушки тощо) у якості заходу гігієни.
- Всі поверхні, предмети й меблі в кімнаті та ванній кімнаті очищаються схваленими дезінфікуючими засобами для захисту здоров'я гостей.
- Одноразові предмети і/або серветки з мікрофібри використовуються щодня.
- Ретельне очищення номерів, приділяючи особливу увагу таким областям, як телефони, дверні ручки і змішувачі.

- Як слід вентилюється приміщення під час чищення.
- Замінено предмети багаторазового використання на біорозкладні одноразові предмети.
- Вилучені всі непотрібні канцелярські товари та журнали з готельних номерів. Інформація доступна в цифровому форматі.
- Щоби забезпечити належну реалізацію цих заходів, створені спеціальні засоби контролю.

#### **Ресепшн:**

- Всі предмети, пристрої, поверхні й пристосування, з якими можуть стикатися гості, чистяться протягом дня через регулярні проміжки часу.
- Всі ключі від номера дезінфікуються для безпечної передачі.
- Гості можуть вибрати дезінфекцію свого багажу, скориставшись послугою, що надається нами.
- Медична допомога надається в готелі й на курорті, якщо потрібно.
- Нові предмети ЗІЗ (Засоби індивідуального захисту) доступні для наших гостей: дезінфікуючий засіб для рук, маски для обличчя\*.

\* За умови можливого додаткового збору

- Нові функції соціального дистанціювання та безпеки включають у себе: екрани з плексигласу на стійці реєстрації, маркування відстані між гостями та персоналом на стійці реєстрації, спеціальна коробка для ключів від номера.
- Гості будуть проінформовані про умови профілактичних заходів, які вони повинні дотримуватися.
- Доступна інформація включає в себе: санітарно-гігієнічні заходи, цифрова інформація про готелі й послуги курорту і розкладах, а також інша інформація, що представляє інтерес для місця призначення.

Скрізь, де це необхідно, гостям рекомендовано реєструватися онлайн, щоб уникнути необхідності чекати після прибуття в готель чи курорт.

**Бари та ресторани:** (вказівки відповідно до різних етапів, встановлених відповідними органами)

- Місткість тематичних ресторанів контролюється за допомогою служби попереднього бронювання.
- Їжа в буфеті буде подана кухарями або представлена порційно.
- Декоративні елементи та предмети, такі як: цукорниці, пляшки з олією та оцтом і автомати для напоїв — були вилучені з ресторану. Ретельне очищення і дезінфекція посуду, столових приладів і скатертин.
- Постійна чистка контактних поверхонь.
- Розстановка меблів згідно з принципами соціальної дистанції.

### **Інші зони готелю чи курорту:**

Деякі зони можуть мати обмежений доступ у цей час.

- Гостям рекомендується використовувати сходи. Тільки одна людина може одночасно користуватися ліфтом (виняток для членів однієї сім'ї).
- Меблі в громадських зонах готелю або курорту (хол, ресторан, тераса) були переміщені, щоби забезпечити рекомендовані заходи соціального дистанціювання. Введено обмеження за максимальною місткістю.
- У туалетах є одноразові диспенсери для рушників для рук, а також графік очищення та дезінфекції.
- Дезінфікуючий засіб для рук можна знайти в багатьох зонах готелю або курорту.
- Необхідно дотримуватися максимальної місткості в басейні й на пляжах. Меблі та шезлонги були переміщені згідно з соціальними заходами дистанції. Крім того, усі меблі в цих місцях будуть щодня дезінфікувати. На кожному шезлонгу висить спеціальна бірка, яка вказує на те, що після використання він був продезінфікований.
- Дискотека й казино готелю тимчасово закриті. Деякі розваги буде переміщено на відкрите повітря.
- Дитячий клуб залишиться відкритим, проводячи свої заходи на відкритих майданчиках з обмеженою місткістю.
- Тренажерний зал і СПА будуть доступні тільки за попереднім записом.

- Будуть надані додаткові послуги, такі як: косметичні процедури, масаж і перукарня — при дотриманні найвищих стандартів гігієни.
- Максимальна місткість готельних або курортних закладів буде обмежена.

#### **Гольф-клуби:**

- Спеціальні інструкції з використання ключок для гольфу відповідно до гігієнічних стандартів.
- Візки можуть бути зайняті максимум двома людьми, якщо вони знаходяться в одній кімнаті або є членами однієї сім'ї.
- Всі предмети загального користування, такі як: візки, прокатні матеріали й спорядження для гольфу будуть продезінфіковані для дотримання гігієнічних стандартів.

#### **Заходи:**

- Основні заходи профілактики здоров'я будуть оголошені перед початком заходів.
- Установки, організовані для всіх подій, відповідають заходам соціального дистанціювання (для забезпечення безпеки всіх учасників).
- Використання цифрових матеріалів.