

Chers visiteurs,

Afin de nous conformer, en tant que professionnels de tourisme, aux protocoles sanitaires prescrits ainsi qu'aux normes et spécifications de notre établissement, nous vous informons que le protocole de l'hôtel White Olive Elite est le suivant :

1. Plan d'action et plan de gestion des cas suspects.

Nomination d'un coordinateur chargé de superviser la mise en œuvre et d'un contrôleur pour chaque sous-section. Nomination d'un médecin collaborateur qui se rendra à l'hôtel et surveillera les procédures de contrôle et de prévention. Il fournira des instructions aux collaborateurs et aux visiteurs de l'hôtel sur demande, effectuera des examens et communiquera avec l'Organisation nationale grecque de la santé publique (EODY). Il supervisera les tests du Covid-19. Il veillera au respect de la quarantaine là où elle est mise en place et coopérera avec le prestataire de soins de santé secondaires de Zante (Hôpital général préfectoral de Zante – Agios Dionysios qui dispose également d'une unité de soins intensifs), ainsi qu'avec l'hôpital de référence pour Covid-19 : hôpital universitaire de Rio-Patras.

Il est possible de réaliser, en collaboration avec l'hôpital de Zante et EODY, des tests moléculaires COVID-19 (PCR) sur les échantillons nasopharyngés prélevés par notre médecin qualifié. Les frais médicaux sont couverts par le client et seront transmis, avec les documents juridiques, à sa compagnie d'assurance.

Le numéro de contact du médecin 24/7 sera disponible sur des stands dans les espaces communs.

Attention : Si un visiteur est considéré par le coordinateur de l'hôtel comme un cas possible de covid-19, il doit être temporairement placé en confinement dans sa chambre et examiné par le médecin compétent, ainsi que se conformer rigoureusement aux instructions de ce dernier.

2. Formation du personnel au respect de tous les protocoles, aussi bien en ligne qu'en présence physique. Formation complémentaire du personnel à l'utilisation correcte de l'équipement de protection individuelle (protection du visage, masques, lunettes de protection, gants, uniformes, tabliers, désinfectants et savons). Formation du personnel au processus de prise de température quotidienne des visiteurs et à l'évaluation des symptômes suspects. Il existe également un certificat de formation du personnel décrite ci-dessus.

3. Marquage et respect obligatoire des mesures de base pour éviter la transmission du virus :

Se laver les mains soigneusement et régulièrement, éviter les poignées de main, garder ses distances, éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche. Fournir des mesures de protection individuelle pour le personnel et les clients de l'hôtel par l'établissement. Un dossier d'hébergement sera établi avec un relevé obligatoire de toutes les personnes séjournant à l'hôtel, avec les détails spécifiés, dans un formulaire électronique de préférence, en respectant les règles relatives à Covid-19. Conformément au règlement général sur la protection des données à caractère personnel, nous informons tous nos

clients que ledit fichier est tenu pour des raisons de protection de la santé publique. En outre, un registre des incidents sera également tenu.

4. Le site web de l'hôtel sera régulièrement mis à jour avec un onglet spécial concernant le Covid-19, et les informations seront également disponibles dans l'établissement :– dans les espaces TV communs, dans les téléviseurs dans les chambres, sur les panneaux d'information à l'entrée de tous les espaces communs ainsi que sous forme imprimée à la réception.

Protocole de l'accueil

Toutes les personnes entrant dans l'hôtel seront soumises à un contrôle ; la loi n'autorise pas l'accès des non-résidents. Il est strictement interdit aux visiteurs de l'hôtel de se déplacer avec nourriture, boissons ou autres, à l'exception de leurs effets personnels. Marquage au sol pour distanciation physique (2 mètres). Une solution antiseptique sera installée à l'entrée de l'hôtel et à l'accueil. Le mobilier de la réception sera disposé avec un marquage de position. Tableau d'information (AFFICHE) avec des instructions sanitaires de base en grec, anglais, français, allemand et polonais. Notre politique consiste à gérer correctement la file d'attente afin de réduire le temps d'attente et d'éviter la saturation. Conformément aux protocoles sanitaires relatifs au coronavirus, le départ de l'hôtel est prévu à 11h00 et l'arrivée à l'hôtel après 15h00. Le collaborateur qui accueillera les visiteurs procédera à une prise de température, à l'arrivée et ensuite de manière sélective pendant le séjour. Les réceptionnistes ne seront pas en contact direct avec les clients de l'hôtel et garderont leurs distances les uns par rapport aux autres, en respectant les mesures de protection personnelle (port du masque et des gants). Une cloison en polycarbonate sera mise en place à l'accueil. Les clés magnétiques des chambres seront désinfectées. L'équipement de protection personnelle nécessaire sera mis à la disposition des visiteurs. Les visiteurs seront obligés de porter leurs bagages, afin d'éviter une éventuelle épidémie ou la propagation de l'infection au personnel de l'hôtel. La consigne bagages sera fermée au public afin d'éviter toute propagation éventuelle de l'infection au personnel ou aux visiteurs. Les ascenseurs ne sont utilisés que pour le transport des bagages et dans des cas particuliers (handicap). La zone d'accueil sera régulièrement désinfectée à l'aide de nettoyeurs à vapeur. La réception sera équipée d'un kit médical spécial adapté au Covid-19 et de thermomètres laser.

Il est **fortement recommandé** aux clients de l'hôtel d'utiliser le poste TV ou le téléphone de leur chambre pour communiquer avec la réception. Dans le cas où ce service n'est pas possible comme décrit ci-dessus et la présence physique du visiteur est inévitable, il est recommandé de prendre un rendez-vous par téléphone afin d'éviter la saturation à la réception.

Programme de nettoyage et de désinfection de tous les espaces et pièces communs conformément aux instructions pertinentes de l'EODY. Instructions spéciales de nettoyage en cas de suspicion de cas de Covid-19. Renforcement des services sanitaires dans tous les espaces communs et en particulier dans les zones à haut risque (par exemple, les poignées de porte). Il est interdit aux clients de changer

de siège ou de canapé dans les espaces communs avant que la désinfection nécessaire ne soit effectuée par notre personnel certifié. Les meubles désinfectés porteront une étiquette spéciale. La bibliothèque de l'hôtel ainsi que le centre d'affaires seront hors service, conformément au protocole sanitaire.

Une ventilation naturelle par les portes et les fenêtres ouvertes sera assurée dans les espaces communs 24h/24.

Protocole du Lobby Bar

Disposition adaptée des meubles du Lobby Bar avec des marquages correspondants. Marquage au sol pour la distanciation sociale. Une cloison en polycarbonate au bar. Des ustensiles jetables qui doivent être jetés dans des sacs portant un marquage spécial.

Le service à la clientèle sera assuré par le personnel et le libre-service sera supprimé. Le personnel sera muni d'équipement de protection personnelle. Poste avec solution antiseptique pour les mains. Programme de nettoyage et de désinfection de tous les espaces et pièces communs, conformément aux instructions de l'EODY. Instructions spéciales de nettoyage en cas de suspicion de cas de Covid-19. Renforcement des services sanitaires dans tous les espaces communs et en particulier dans les zones à haut risque (par exemple, les poignées de porte). Il est interdit aux clients de changer de siège ou de canapé dans les espaces communs avant que la désinfection nécessaire ne soit effectuée par notre personnel certifié. Les meubles désinfectés porteront une étiquette spéciale.

Il est interdit de déplacer des objets personnels et de les laisser dans des espaces publics.

Espaces publics

Nous recommandons fortement à nos visiteurs d'utiliser les toilettes dans leurs chambres. Afin de protéger le personnel et les résidents de l'hôtel, les toilettes de la réception et de la piscine resteront ouvertes. Il est obligatoire de tirer la chasse d'eau des toilettes avec le couvercle fermé.

Coin enfants

Le Coin enfants restera fermé pour la sécurité du personnel et des clients de l'hôtel, conformément aux protocoles sanitaires de l'EODY

Salle de gym

La salle de gym sera disponible sur rendez-vous par chambre ou par famille.

Il est interdit aux visiteurs d'entrer dans la salle avant la désinfection de l'espace et la pose de panneaux de désinfection.

Lors de l'utilisation de la salle de gym, les visiteurs sont tenus de porter l'équipement de protection personnelle (gants, masques, couvre-chaussures jetables).

L'utilisation de la salle se fera à la responsabilité du visiteur.

SPA

Il est interdit d'utiliser le jacuzzi ou le sauna.

Les massages se feront sur rendez-vous. Le personnel utilisera l'équipement de protection personnelle. Une solution antiseptique sera mise à disposition des visiteurs à l'entrée du SPA. Il est obligatoire d'utiliser le shampoing et le gel douche avant et après chaque traitement. Utilisation de revêtements spéciaux jetables pour les lits de massage.

Il est interdit d'utiliser les serviettes des clients, seules les serviettes fournies par l'hôtel seront utilisées. Les vêtements des clients seront placés dans des placards spéciaux. Il est interdit aux visiteurs d'entrer dans le SPA avant la désinfection de l'espace et la pose de panneaux de désinfection.

Cuisine – Espace de stockage

Respect des normes HACCP. Port de l'équipement de protection personnelle. Distances sociales.

Restaurant

Le restaurant dispose d'une ventilation et d'un éclairage naturels. L'aménagement du restaurant est conçu en fonction des instructions de l'EODY concernant les distances entre les tables. L'hôtel n'utilisera pas de nappes, de sets de table ni de serviettes en tissu, et les remplacera avec du matériel jetable. Le personnel du restaurant utilisera l'équipement de protection personnelle. Il est fortement recommandé aux visiteurs de se conformer aux informations fournies par le collaborateur autorisé du restaurant concernant les places disponibles pour l'heure à laquelle ils souhaitent prendre le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. Une solution antiseptique sera mise à disposition des visiteurs à l'entrée du restaurant. Les clients doivent respecter les distances de sécurité marquées à l'entrée du restaurant où le serveur les recevra et les conduira aux tables prévues par chambre ou par famille (6 personnes par table maximum). Il est obligatoire de respecter le plan de service des repas dans le restaurant, tel qu'il a été établi par l'établissement. Votre ordre de service vous sera remis à l'entrée du restaurant. En fonction de l'ordre du service, le serveur vous accompagnera jusqu'à l'espace buffet. Les boissons vous seront servies par notre personnel certifié. Salades, fruits et confiseries seront servis dans des emballages individuels jetables, sur la table de chaque visiteur. Au buffet, les visiteurs seront conduits par le serveur selon l'ordre de priorité de leur table. À l'entrée du buffet, ils devront se désinfecter les mains. Les plats seront servis au buffet par le serveur ; les visiteurs lui indiqueront leur choix. Les plats choisis par le visiteur lui seront servis à table par le serveur. Pour les visiteurs qui veulent retourner au buffet, il est interdit d'utiliser l'assiette qui a déjà été utilisée. Le client se rendra à un endroit spécialement indiqué, où sa commande sera exécutée par le serveur autorisé.

Bar de piscine – Piscine

La disposition des parasols, des transats, des tables et des chaises dans la piscine et le bar de piscine est conforme au protocole sanitaire de l'EODY et leur déplacement est interdit. La nourriture et les boissons seront servies par les serveurs sur commande des visiteurs dans un emballage jetable.

Il est obligatoire de se laver le corps avec un gel douche et un shampoing dans les douches de la piscine à chaque entrée et sortie. À l'entrée des douches, il y aura une solution désinfectante à usage obligatoire. Les transats/ tables seront désinfectées après chaque utilisateur. Il est interdit d'utiliser un transat/ une table sans étiquette de désinfection. Les serviettes pour la piscine seront fournies par le personnel de la piscine et le visiteur ne pourra pas les utiliser ailleurs.

Contrôle continu des niveaux de chlore et de PH via mesure et enregistrement continu selon les besoins. Respect du protocole relatif aux légionelles avec l'extension du protocole pour le covid-19 (E.S.G.L.I.).

Restaurant Ala cart

Le restaurant dispose d'une ventilation et d'un éclairage naturels. L'aménagement du restaurant est conçu en fonction des instructions de l'EODY concernant les distances entre les tables. L'hôtel n'utilisera pas de nappes, de sets de table ni de serviettes en tissu, et les remplacera avec du matériel jetable. Le personnel du restaurant utilisera l'équipement de protection personnelle. Il est fortement recommandé aux visiteurs de s'informer auprès du collaborateur autorisé du restaurant concernant les places disponibles pour l'heure à laquelle ils souhaitent prendre le dîner. Une solution antiseptique sera mise à disposition des visiteurs à l'entrée du restaurant. Les clients doivent respecter les distances de sécurité à l'entrée du restaurant où le serveur les recevra et les conduira aux tables prévues par chambre ou par famille (6 personnes par table maximum). Il est obligatoire de respecter le plan de service des repas dans le restaurant, tel qu'il a été établi par l'établissement.

Entretien Ménager

Un nettoyage méticuleux et une très bonne ventilation des chambres pendant les heures où elles ne sont pas occupées, conformément aux instructions de l'EODY. Suppression du changement quotidien des draps et des serviettes ainsi que de la préparation du soir. Il y aura un panneau d'information pour les clients indiquant quand et comment la chambre a été nettoyée. Il est interdit pour les visiteurs d'être présents et d'avoir des contacts avec le personnel de ménage lors du nettoyage de la chambre. Le personnel de ménage utilisera l'équipement de protection personnelle approprié. La climatisation de la chambre fonctionne même avec des portes de balcon ouvertes pour une bonne ventilation de la chambre. Il est interdit de retirer le couvercle de protection des télécommandes dans la chambre. Il est interdit de passer d'une chambre à l'autre pour les visiteurs qui ne sont pas membres de la même famille. Bouilloire-cafétière sera fournie à la demande du visiteur.



Pour terminer, nous vous souhaitons un bon séjour à l'hôtel et sur notre belle île et nous vous garantissons qu'en respectant pleinement les protocoles prescrits par l'hôtel, vous pouvez profiter de votre séjour en toute sécurité.

