

**Αγαπητοί επισκέπτες,**

Συμμορφούμενοι ως τουριστική επιχείρηση με τα προβλεπόμενα υγειονομικά πρωτόκολλα και λαμβάνοντας υπόψιν τις προδιαγραφές των καταλυμάτων μας σας ενημερώνουμε ότι, το πρωτόκολλο του ξενοδοχείου **White Olive Elite** είναι το ακόλουθο:

**1ον Ανάπτυξη σχεδίου δράσης και σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος.**

Ορισμός συντονιστή για την επίβλεψη εφαρμογής του σχεδίου δράσης και υπευθύνου για κάθε επιμέρους τμήματος. Ορισμός συνεργαζόμενου παθολόγου Ιατρού που θα επισκέπτεται το ξενοδοχείο, θα παρακολουθεί τις διαδικασίες ελέγχου και πρόληψης. Θα παρέχει όταν του ζητείται οδηγίες τόσο στο προσωπικό όσο και στους επισκέπτες του ξενοδοχείου, θα εξετάζει και θα επικοινωνεί με τον ΕΟΔΥ. Θα επιμελείται της διενέργειας των Covid-19 τεστ. Θα επιβλέπει την τήρηση της καραντίνας όπου συνίσταται και θα συνεργάζεται με τον πάροχο δευτεροβάθμιας υγείας Ζακύνθου (Γενικό Νομαρχιακό Νοσοκομείο Ζακύνθου – Άγιος Διονύσιος το οποίο διαθέτει και μονάδα εντατικής θεραπείας) καθώς και με το νοσοκομείο αναφοράς για Covid-19 Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ρίου – Πατρών.

Δυνατότητα διενέργειας σε συνεργασία με το νοσοκομείο Ζακύνθου και τον ΕΟΔΥ μοριακών COVID – 19 τεστ (PCR) μετά από λήψη ρινοφαρυγγικού δείγματος από την εκπαιδευμένη γιατρό μας. Τα ιατρικά έξοδα καλύπτονται από τον πελάτη και με τα νόμιμα παραστατικά θα μετακυλήσει την δαπάνη στην ασφαλιστική τους εταιρεία.

Στους δημόσιους χώρους του ξενοδοχείου θα υπάρχει αναγγελία σε σταντ με τον αριθμό επικοινωνίας του Ιατρού 24/7.

**Σημείωση:** Ο ένοικος αν θεωρηθεί από τον συντονιστή του ξενοδοχείου ύποπτο κρούσμα Covid-19 οφείλει χωρίς αντίρρηση να τεθεί προσωρινά σε απομόνωση στο δωμάτιο του και να εξεταστεί από τον αρμόδιο γιατρό ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες του.

**2ον Εκπαίδευση του προσωπικού** στην τήρηση όλων των πρωτοκόλλων υγιεινής τόσο με e-learning όσο και με εκπαίδευση με φυσική παρουσία. Επιπροσθέτως, εκπαίδευση του προσωπικού στην σωστή χρήση των μέτρων ατομικής προστασίας ΜΑΠ (προσωπίδες, μάσκες, γυαλιά προστασίας, γάντια, στολές, ποδιές, απολυμαντικά και σαπούνια). Εκπαίδευση του προσωπικού στην διαδικασία της καθημερινής θερμομέτρησης των επισκεπτών και δυνατότητα αξιολόγησης ύποπτης συμπτωματολογίας για πιθανό κρούσμα. Για την ανωτέρω εκπαίδευση του προσωπικού υπάρχει και η σχετική πιστοποίηση.

**3ον Τοποθέτηση σημάνσεων και επιβεβλημένη τήρηση των βασικών μέτρων αποφυγής μετάδοσης του ιού:**

Επιμελές και τακτικό πλύσιμο χεριών, αποφυγή χειραψιών, τήρηση αποστάσεων, αποφυγή επαφής

χεριών με τα μάτια, μύτη και στόμα. Χορήγηση μέτρων ατομικής προστασίας στο προσωπικό και στους ένοικους του ξενοδοχείου από το κατάλυμα. Δημιουργία αρχείου καταλύματος και υποχρεωτικό αρχείο με τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ατόμων που θα διαμείνουν στο ξενοδοχείο με τα στοιχεία που έχουν οριστεί στο έντυπο το οποίο θα συμπληρώνεται κατά προτίμηση ηλεκτρονικά τηρώντας τους Covid-19 κανόνες. Σεβόμενοι το γενικό κανονισμό περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ενημερώνουμε όλους τους πελάτες μας ότι η τήρηση αυτού του αρχείου είναι για λόγους προστασίας της δημοσίας υγείας. Επιπλέον δημιουργία βιβλίων συμβάντων.

**4ον Ενημέρωση ιστοσελίδας ξενοδοχείου με ειδική Covid-19 ενότητα, αντίστοιχη ενημέρωση με τα διαθέσιμα μέσα εντός του καταλύματος:** τηλεοράσεις κοινόχρηστων χώρων, τηλεοράσεις δωματίων, σήμανση προ της εισόδου στους επιμέρους κοινόχρηστους χώρους και έντυπη ενημέρωση στην υποδοχή.

#### **Πρωτόκολλο Υποδοχής**

Έλεγχος των εισερχόμενων ατόμων στο ξενοδοχείο δεδομένου ότι εκ της νομοθεσίας δεν επιτρέπεται η είσοδος σε μη διαμένοντες του ξενοδοχείου. Απαγορεύεται αυστηρά στους διαμένοντες στο ξενοδοχείο η μεταφορά οποιουδήποτε αντικειμένου (όπως τρόφιμα, ποτά κτλ.) πλην των προσωπικών τους αντικειμένων. Επιδαπέδια σήμανση για την τήρηση των προβλεπόμενων αποστάσεων (2 μέτρα). Τοποθέτηση στην είσοδο του ξενοδοχείου και στην είσοδο της υποδοχής αντισηπτικού διαλύματος. Κατάλληλη διάταξη των επίπλων της υποδοχής με την αντίστοιχη σήμανση. Ανάρτηση ενημερωτικής πινακίδας (BANNER) βασικών υγειονομικών οδηγιών στα Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά και Πολωνικά. Πολιτική μας είναι η σωστή διαχείριση του συνωστισμού με στόχο την μείωση του χρόνου αναμονής και την αποφυγή του. Με βάση τα υγειονομικά πρωτοκόλλα για τον Κορωνοϊό το check out και η αναχώρηση από το ξενοδοχείο είναι στις 11:00πμ και η ώρα άφιξης μετά τις 15:00μμ. Ο υπάλληλος που θα υποδέχεται τους πελάτες θα τους θερμομετρεί κατά την άφιξη και επιλεκτικά κατά την διάρκεια της διαμονής. Οι υπάλληλοι του χώρου υποδοχής δεν θα έρχονται σε επαφή με τους ενοίκους του ξενοδοχείου και θα τηρούν τις μεταξύ τους αποστάσεις, τηρώντας τα μέτρα ατομικής προστασίας ΜΑΠ (προσωπίδα και γάντια). Τοποθέτηση πολυκαρβονικού διαχωριστικού στην ρεσεψιόν. Αποστείρωση των μαγνητικών κλειδιών των δωματίων. Ο απαραίτητος εξοπλισμός ΜΑΠ θα είναι διαθέσιμος για τους πελάτες. Οι πελάτες οφείλουν να μεταφέρουν τις αποσκευές τους μόνοι τους για την αποφυγή διασποράς τυχόν κρούσματος στο προσωπικό του ξενοδοχείου. Η χρήση της αίθουσας φύλαξης αποσκευών θα είναι κλειστή προς το κοινό για την αποφυγή διασποράς τυχόν κρούσματος στο προσωπικό ή στους ένοικους. Χρήση των ανελκυστήρων μόνο για την μεταφορά αποσκευών και σε ειδικές περιπτώσεις (ΑΜΕΑ). Απολύμανση του χώρου της υποδοχής με ατμοκαθαριστές σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η υποδοχή θα είναι εξοπλισμένη με το ειδικό medical kit για τον Covid-19 και θερμομέτρα Laser.

**Ισχυρή σύσταση** προς τους ενοίκους του ξενοδοχείου να χρησιμοποιούν την τηλεόραση ή το

τηλέφωνο του δωματίου τους για να επικοινωνούν με την υποδοχή. Σέ περίπτωση που δεν είναι δυνατή η εξυπηρέτηση με τον παραπάνω τρόπο και απαιτείται η φυσική παρουσία, για να αποφευχθεί ο συνωστισμός στον χώρο της υποδοχής θα πρέπει να κλείνει τηλεφωνικά ραντεβού.

Πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης όλων των κοινοχρήστων χώρων και των δωματίων με πλήρη συμμόρφωση στις σχετικές οδηγίες του ΕΟΔΥ. Ειδικές Οδηγίες για καθαρισμό σε περίπτωση ύποπτου κρούσματος Covid-19. Ενίσχυση υπηρεσιών υγιεινής σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και ειδικότερα σε σημεία υψηλού κίνδυνου (π.χ. Πόμολα). Απαγορεύεται η εναλλαγή των πελατών στα τραπεζοκαθίσματα και καναπέδες των κοινοχρήστων χώρων πριν γίνει η απαραίτητη απολύμανση από το πιστοποιημένο προσωπικό μας. Τα απολυμανθέντα έπιπλα θα διαθέτουν ειδική σήμανση.

Η βιβλιοθήκη του ξενοδοχείου καθώς και το Business Center θα είναι εκτός λειτουργίας, εφαρμόζοντας το υγειονομικό πρωτόκολλο.

Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό των κοινοχρήστων χώρων σε 24ωρη βάση.

### **Πρωτόκολλο Lobby Bar**

Κατάλληλη διάταξη των επίπλων του Lobby Bar με την αντίστοιχη σήμανση. Επιδαπέδια σήμανση για την τήρηση των αποστάσεων. Πολυκαρβονικό διαχωριστικό στο μπαρ. Σκευή μιας χρήσης τα οποία πρέπει να απορρίπτονται στους ειδικούς σάκους που θα είναι τοποθετημένοι με ειδική σήμανση. Η εξυπηρέτηση των πελατών θα γίνεται από το προσωπικό και καταργείται το self-service. Το προσωπικό θα είναι εφοδιασμένο με ΜΑΠ. Σταθμός με αντισηπτικό διάλυμα για τα χέρια.

Πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης όλων των κοινοχρήστων χώρων και των δωματίων με πλήρη συμμόρφωση στις σχετικές οδηγίες του ΕΟΔΥ. Ειδικές Οδηγίες για καθαρισμό σε περίπτωση ύποπτου κρούσματος Covid-19. Ενίσχυση υπηρεσιών υγιεινής σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και ειδικότερα σε σημεία υψηλού κίνδυνου (π.χ. Πόμολα). Απαγορεύεται η εναλλαγή των πελατών στα τραπεζοκαθίσματα και καναπέδες των κοινοχρήστων χώρων πριν γίνει η απαραίτητη απολύμανση από το πιστοποιημένο προσωπικό μας. Τα απολυμανθέντα έπιπλα θα διαθέτουν ειδική σήμανση.

Απαγορεύεται η μεταφορά οποιουδήποτε προσωπικού αντικειμένου και η εναπόθεση τους σε κοινόχρηστους χώρους.

### **Κοινόχρηστοι χώροι**

Ισχυρή σύσταση προς τους ενοίκους μας να χρησιμοποιούν τις τουαλέτες των δωματίων τους. Για λόγους προστασίας του προσωπικού και των ενοίκων του ξενοδοχείου ανοιχτές θα παραμείνουν με επισήμανσή οι τουαλέτες της υποδοχής και της πισίνας. Υποχρεωτική η εκκένωση της λεκάνης με κλειστό καπάκι.

### **Παιδότοπος**

Ο παιδότοπος θα παραμείνει κλειστός για την ασφάλεια του προσωπικού και των ενοίκων του ξενοδοχείου, βάση των υγειονομικών πρωτοκόλλων του ΕΟΔΥ

### **Γυμναστήριο**

Η χρήση του γυμναστηρίου θα γίνεται με ραντεβού ανά δωμάτιο ή ανά οικογένεια.

Απαγορεύεται η εναλλαγή των ενοίκων στο γυμναστήριο, πριν από την απολύμανση του χώρου και την σήμανση απολύμανσης.

Για την χρήση του γυμναστηρίου απαιτείται από τους ενοίκους η χρήση ΜΑΠ (γάντια, μάσκα, ποδονάρια)

Η χρήση του γυμναστηρίου θα γίνεται με ευθύνη του ένοικου.

### **SPA**

Δεν επιτρέπεται η χρήση του υδρομασάζ και της σάουνας.

Η χρήση της χειρομάλαξης θα γίνεται κατόπιν ραντεβού. Θα γίνεται χρήση ΜΑΠ από το προσωπικό. Παροχή απολυμαντικού διαλύματος στη είσοδο του spa. Υποχρεωτικός καθαρισμός με σαμπουάν και αφρόλουτρου πριν και μετά από κάθε θεραπεία. Χρήση ειδικού επιστρώματος μιας χρήσης για τα κρεβάτια του μασάζ.

Απαγορεύεται οι ένοικοι να χρησιμοποιούν τις δικές τους πετσέτες, θα χρησιμοποιούνται μόνο πετσέτες που παρέχει το ξενοδοχείο. Εναπόθεση του ρουχισμού των πελατών σε ειδικά ντουλάπια ρουχισμού. Απαγορεύεται η εναλλαγή των ενοίκων στο spa, πριν από την απολύμανση του χώρου και την σήμανση απολύμανσης.

### **Κουζίνα – Αποθηκευτικοί χώροι**

Τήρηση HACCP. Τήρηση ΜΑΠ. Τήρηση Αποστάσεων.

### **Εστιατόριο**

Το εστιατόριο διαθέτει φυσικό αερισμό και φωτισμό. Ο χώρος του εστιατορίου είναι διαμορφωμένος με βάση τις οδηγίες του ΕΟΔΥ περί αποστάσεων μεταξύ τραπέζοκαθισμάτων. Το ξενοδοχείο δεν θα χρησιμοποιεί υφασμάτινα τραπεζομάντιλα, ναπερόν και πετσέτες αλλά θα χρησιμοποιεί σουπλά μιας χρήσης. Το προσωπικό του εστιατορίου θα κάνει χρήση ΜΑΠ. Ισχυρή σύσταση προς τους ενοίκους του ξενοδοχείου να ενημερώνονται από τον εντεταλμένο υπάλληλο του εστιατορίου για την διαθεσιμότητα τις ώρες που επιθυμούν να έχουν το πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό τους. Απολυμαντικά διαλύματα χεριών στην είσοδο του εστιατορίου. Οι ένοικοι οφείλουν στην είσοδο του εστιατορίου να τηρούν τις σημασμένες αποστάσεις ασφαλείας όπου ο σερβιτόρος θα τους υποδέχεται και θα τους οδηγεί στα προκαθορισμένα για αυτούς τραπέζοκαθίσματα ανά δωμάτιο ή οικογένεια (μέγιστος αριθμός ανά τραπέζι 6 άτομα). Υποχρεωτική τήρηση του προκαθορισμένου πλάνου εξυπηρέτησης των ενοίκων στο εστιατόριο έτσι όπως έχει διαμορφωθεί από την επιχείρηση. Η σειρά εξυπηρέτησης σας θα σας δίνεται κατά την είσοδο σας στο εστιατόριο. Ανάλογα με την σειρά

εξυπηρέτησης ο σερβιτόρος θα σας συνοδεύει στον χώρο του μπουφέ. Το σερβίρισμα ροφημάτων – αναψυκτικών – ποτών θα γίνεται από το πιστοποιημένο προσωπικό μας. Σαλάτες, φρούτα, γλυκά θα προσφέρονται σε ατομικές συσκευασίες μιας χρήσης στο τραπέζι του κάθε ενοίκου. Στον μπουφέ οι πελάτες θα οδηγούνται από τον σερβιτόρο με βάση την σειρά προτεραιότητας του τραπέζιού τους. Στην είσοδο του μπουφέ θα πρέπει να απολυμαίνουν τα χέρια τους. Στον μπουφέ τα πιάτα θα τα σερβίρει ο σερβιτόρος ανάλογα με τις επιλογές που θα του επιδεικνύει ο πελάτης. Στο τέλος τα πιάτα με τις επιλογές των πελατών θα τοποθετούνται στο τραπέζι τους από τον σερβιτόρο. Για τους πελάτες που θα θέλουν να ξανά- προσέλθουν στον μπουφέ, απαγορεύεται η χρήση του πιάτου που έχει ήδη χρησιμοποιήσει. Θα προσέρχεται σε ειδικά σημασμένο χώρο, όπου η παραγγελία του θα εκτελείται από τον εντεταλμένο για αυτό σερβιτόρο.

### **Pool bar – Πισίνα**

Η διάταξη των ομπρελών, των ξαπλωστών, των τραπεζιών και των καρεκλών στον χώρο της πισίνας και του Μπαρ της πισίνας είναι σύμφωνα με τα μέτρα του πρωτοκόλλου υγείας του ΕΟΔΥ και απαγορεύεται η μετακίνηση τους. Το σέρβις των τροφίμων και των ποτών θα γίνεται από τους σερβιτόρους κατόπιν παραγγελίας των πελατών σε συσκευασία μιας χρήσης.

Είναι υποχρεωτική η υγιεινή σώματος με αφρόλουτρο και σαμπουάν στις ντουζιέρες της πισίνας κάθε φορά που θα εισέρχεστε και θα εξέρχεστε από την πισίνα. Πριν την είσοδο στην ντουζιέρα θα υπάρχει απολυμαντικό διάλυμα με υποχρεωτική την χρήση του. Μετά από κάθε αλλαγή ενοίκου στην ξαπλώστρα/τραπέζι θα γίνεται απολύμανση. Δεν θα επιτρέπεται η χρήσης ξαπλώστρας/τραπέζιού χωρίς την ανάλογη ένδειξη ότι απολυμάνθηκε. Προσφορά πετσετών για την πισίνα θα γίνεται από το προσωπικό της πισίνας και ο ένοικος δεν μπορεί να την χρησιμοποιήσει αλλού.

Συνεχής έλεγχος επίπεδων χλωρίου και PH με συνεχή μέτρηση και καταγραφή όπως προβλέπεται. Τήρηση πρωτοκόλλου για λεγεωνέλλα με επέκταση του πρωτοκόλλου και για τον covid-19 (E.S.G.L.I.).

### **Αλα καρτ Εστιατόριο**

Το εστιατόριο διαθέτει φυσικό αερισμό και φωτισμό. Ο χώρος του εστιατορίου είναι διαμορφωμένος με βάση τις οδηγίες του ΕΟΔΥ περί αποστάσεων μεταξύ τραπεζοκαθισμάτων. Το ξενοδοχείο δεν θα χρησιμοποιεί υφασμάτινα τραπεζομάντιλα, ναπερόν και πετσέτες αλλά θα χρησιμοποιεί σουπλά μιας χρήσης. Το προσωπικό του εστιατορίου θα κάνει χρήση ΜΑΠ. Ισχυρή σύσταση προς τους ενοίκους του ξενοδοχείου να ενημερώνονται από τον εντεταλμένο υπάλληλο του εστιατορίου για την διαθεσιμότητα τις ώρες που επιθυμούν να έχουν το βραδινό τους. Απολυμαντικά διαλύματα χεριών στην είσοδο του εστιατορίου. Οι ένοικοι οφείλουν στην είσοδο του εστιατορίου να τηρούν τις σημασμένες αποστάσεις ασφαλείας όπου ο σερβιτόρος θα τους υποδέχεται και θα τους οδηγεί στα προκαθορισμένα για αυτούς τραπεζοκαθίσματα ανά δωμάτιο ή οικογένεια (μέγιστος αριθμός ανά τραπέζι 6 άτομα). Υποχρεωτική τήρηση του προκαθορισμένου πλάνου εξυπηρέτησης των

ενοίκων στο εστιατόριο έτσι όπως έχει διαμορφωθεί από την επιχείρηση.

### **Οροφκομία**

Σχολαστικό καθαρίσμα και πολύ καλός αερισμός του δωματίου κατά τις ώρες που διαμεσολαβούν μεταξύ διαμονών, βάση των σχετικών οδηγιών του ΕΟΔΥ. Κατάργηση καθημερινής αλλαγής ματισμού και πετσετών καθώς και της βραδινής ετοιμασίας. Θα υπάρχει σήμανση για την πληροφόρηση του πελάτη για το πότε και πως καθαρίστηκε το δωμάτιο σας. Απαγορεύεται η παρουσία σας και η επαφή σας με το προσωπικό κατά την διάρκεια καθαρισμού του δωματίου σας. Το προσωπικό καθαριότητας θα φέρει τα ενδεδειγμένα ΜΑΠ. Το κλιματιστικό του δωματίου λειτουργεί και με ανοιχτές μπαλκονόπορτες για τον επαρκή αερισμό του δωματίου. Απαγορεύεται η αφαίρεση του προστατευτικού καλύμματος των τηλεχειριστήριων του δωματίου. Δεν επιτρέπεται η μετακίνηση από δωμάτιο σε δωμάτιο επισκεπτών που δεν είναι μέλη της ίδιας οικογένειας. Παροχή βραστήρα-μηχανής καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη.

***Τέλος σας ευχόμαστε καλή διαμονή στο ξενοδοχείο και στο όμορφο νησί μας και σας διαβεβαιώνουμε ότι τηρώντας πλήρως τα προβλεπόμενα πρωτόκολλα του ξενοδοχείου, σας εξασφαλίζουμε μια ασφαλή διαμονή.***