

## ***Informationsschreiben für unsere Gäste über die von Roccamare ergriffenen Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von Covid-19 [Version vom 28. April 2021].***

*Treten Sie ein und wir werden uns Ihnen annehmen,  
aber auch Sie müssen sich beteiligen,  
damit unser Engagement für alle Früchte trägt.*

Im Roccamare Resort kümmern wir uns um das Wohlbefinden, die Gesundheit, die Sicherheit und den Schutz unserer Gäste, unserer Mitarbeiter und unserer Geschäftspartner. Nach den neuesten Richtlinien der Regierung haben wir unser Engagement, unseren Gästen einen erholsamen Urlaub zu bieten, noch weiter intensiviert. Zur Umsetzung der gesundheitlichen Bestimmungen, haben wir einen Aktionsplan umgesetzt, der unter anderem die Desinfektion aller Bereiche vorsieht, die Ansteckungsvermeidung sowie die Schulung und der Schutz unserer Mitarbeiter, die sich um Sie kümmern. Das gesamte Personal, von der Zimmerreinigung bis zur Rezeption, von der Küche bis zur Bar, von der Wartung bis zum Strand, wurde über die Anwendung und Kontrolle zur Umsetzung der neuen Auflagen informiert. Zur Einhaltung der geltenden Vorschriften sowie auch zur Gewährleistung der Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter, könnte es auf unserer Website zu einigen Änderungen von den vorher angegebenen Informationen kommen. Desweiteren haben wir zur Entlastung unserer Serviceleistungen, wie z.B. Strand beschlossen, die Bettenkapazität unserer Anlage zu reduzieren. Damit wir Ihnen bestmöglichen Service gewährleisten können, halten wir uns über jegliche Änderungen der Empfehlungen und Richtlinien ständig auf dem Laufenden. Aus diesem Grund können sich einige der hier angegebenen Informationen ändern.

### **Hygiene und Reinigung**

Schon immer war dem Roccamare Resort Reinigung und Hygiene sehr wichtig, auch wenn wir aktuell neue und bessere spezifische Maßnahmen zur Vorbeugung gegen das Coronavirus ergriffen haben. Es werden neue Hygieneprodukte und -mittel verwendet und es wurden darüber hinaus spezielle Betriebsverfahren für die Reinigung von Privat-, Gemeinschafts- und Servicebereichen eingeführt, sodass wir Ihnen nicht nur ein noch saubereres, sondern auch desinfizierte Ambiente bieten können. Es wird noch öfter gereinigt, insbesondere in den öffentlichen Bereichen sowie dort, wo die meisten Kontakte sind (z. B. Badezimmer, Theken, Hallen, Aufzüge, Griffe, Geräte).

Die Hygienekontrollen für die Konservierung, Zubereitung und der Service von Speisen und Getränken, die Sie in unseren Restaurants und Bars finden, wurde noch weiter intensiviert und verstärkt. An verschiedenen Orten der Anlage haben wir Punkte für die Handdesinfektion zur Verfügung gestellt, die Anzahl der Personen an geschlossenen Orten verringert, Sitzabstände festgelegt und Wege aufgeteilt, um so das Aufkommen von Warteschlangen und Versammlungen weitgehend zu verringern. Bei Bedarf haben wir an der Rezeption Telefonnummern und Adressen der örtlichen medizinischen Zentren verfügbar.

Täglich werden die Parameter von Covid-19-Symptomen unserer Mitarbeiter und Lieferanten überwacht. Bis zur Herstellung des normalen Betriebes, geben wir Ihnen hier infolge einige **praktische Informationen**.

### **Buchung**

Wir bitten Sie, uns während der Buchungsphase über Ihre Wünsche und Bedürfnisse zu informieren, damit wir alles Mögliche vor Ihrer Ankunft klären und arrangieren können, um Wartezeit und den Aufenthalt an der Rezeption zu verkürzen. Nach Bestätigung der Buchung bitten wir Sie, uns Ihre Handynummer mitzuteilen, damit wir Sie im bei Bedarf kontaktieren können. Da der Zugang zum Parkplatz mit einem automatischen Kennzeichenlesesystem erfolgt, bitten wir Sie, uns vor Ihrer

Ankunft Ihr Kennzeichen und Ihr Automodell zuzusenden.

### **Allgemeine Information**

Der Roccamare Resort ist von einer herrlichen Natur umgeben und bietet viel Platz, wo Sie die Ruhe und Schönheit der Natur genießen können. Aus diesem Grunde ist es bei uns auch einfacher, zwischenmenschliche Distanz zu wahren. Wir bitten Sie, die Abstandsregeln von mindestens einem Meter zu Personen einzuhalten, welche die Unterkunft nicht mit Ihnen teilen, und die Schutzmaske immer in geschlossenen Räumen zu tragen sowie im Freien, wenn es nicht möglich ist, den Mindestabstand einzuhalten. Im Resort finden Sie zahlreiche Gelspender zur Händedesinfektion. In einigen Teilen des Resorts haben wir differenzierte Ein- und Ausgänge eingerichtet. Bitte beachten Sie die Kennzeichnung und halten sich an diese. Zur Verringerung des Kontaktes mit Bargeld, bevorzugen Sie bitte kontaktlose Zahlungsarten (Belastung auf das Zimmer, Kartenzahlung).

### **Ankunft, Rezeption, Check-in, Check-out**

Parken: sollten Sie Ihr Nummernschild und das Automodell vor der Ankunft mitgeteilt haben, so haben Sie sofort Zufahrt zum Parkplatz. Bei Zufahrtsproblemen, rufen Sie uns bitte an.

Parkplatz-Shuttle: Wir empfehlen Ihnen, die Rezeption zu Fuß zu erreichen, während wir uns um Ihr Gepäck kümmern. Sollten Sie den Shuttle-Service benötigen, so denken Sie bitte an das Masketragen sowie sich die Hände vor dem Einstieg zu desinfizieren. Darüber hinaus dürfen nur Personen derselben Familie denselben Bus gleichzeitig nutzen. Da der Bus nach jeder Nutzung desinfiziert werden muss, könnte es zu verlängerten Wartezeiten kommen.

Gepäcktransport: bitte kennzeichnen Sie Ihr Gepäck mit Ihrem Namen, um einen schnelleren Transport und eine schnellere Gepäckzustellung auf Ihr Zimmer zu ermöglichen.

Zugangsbedingungen und Körpertemperaturkontrolle: bei Ihrer Ankunft werden sowohl Ihre Körpertemperatur sowie die Sauerstoffsättigung im Blut gemessen und Sie müssen ein Selbsterklärungsformular zum CoViD-19 ausfüllen.

**Bei einer Körpertemperatur über 37,5 ° und /oder Symptomen oder Zuständen, die auf eine Ansteckung durch COVID-19 zurückzuführen sind, können wir den Zugang zum Resort leider nicht gewähren. Aus diesem Grund bitten wir Sie, die Reise erst nach einer ausgiebigen Kontrolle über Ihren Gesundheitszustand anzutreten.**

Check-in: bei Ihrer Ankunft möchten wir Sie gerne herzlich begrüßen, auch wenn dies in diesem Jahr so nicht möglich sein wird. Anstatt dessen müssen wir Sie darum bitten, die Aufenthaltszeit an der Rezeption so gering wie möglich zu halten. Es reicht aus, wenn sich nur eine Person der Rezeption nähert. Bitte bereiten Sie im Voraus die Ausweispapiere aller Buchungsmitglieder sowie die Buchungsunterlagen vor. Dies hilft uns, die Zeit für die Registrierung und die Schlüsselübergabe zu verkürzen. Bitte bevorzugen Sie Zahlungsformen, die das Benutzen von Bargeld reduzieren.

Check-In ist ab 16:00 Uhr vorgesehen. Wir empfehlen Ihnen, diese Zeit bei der Organisation Ihrer Reise zu berücksichtigen, da aufgrund der länger andauernden Reinigung und Desinfektion die Reinigungszeiten der Zimmer länger sein können. Eine frühe Ankunft könnte somit zu längeren Wartezeiten führen.

Conciierge, Informationen: sollten Sie Informationen oder Tipps zum Besuch der Gegend benötigen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir möchten Sie nur bitten entweder einen telefonischen Kontakt oder ruhige Momente zu bevorzugen, damit wir Ihnen ausführlich und in absoluter Sicherheit antworten können.

Abreise und Check-out: genau wie für die Ankunft bitten wir Sie, Ihre Abreise rechtzeitig vorzubereiten. Bitte informieren Sie sich im Voraus zur Begleichung der Rechnung, den Gepäcktransportservice, die Shuttle-Service etc.

Das Auschecken muss bis 10:00 Uhr am Abreisetag erfolgt sein. Wir empfehlen Ihnen, diese Zeit bei der Organisation Ihrer Reise zu berücksichtigen. Aufgrund der erforderlichen, länger

andauernden Desinfektionsarbeiten, bitten wir Sie, diese Zeit einzuhalten, damit wir die Zimmer für unsere neu ankommenden Gäste vorbereiten können.

### **Aufzüge**

Ziehen Sie etwas körperliche Aktivität durch Treppensteigen der Aufzugsbenutzung vor. Sollten Sie den Aufzug trotzdem benutzen, so bitten wir Sie die Hände vor- und nachher zu desinfizieren. Bitte betreten Sie die Kabine nur mit Personen, mit denen Sie das Zimmer teilen.

### **Zimmerreinigung**

Die Zimmer werden vor Ihrer Ankunft sorgfältig und mit speziellen virenabtötenden Produkten gereinigt. Während der Reinigung sowie auch während Ihres Aufenthalts werden die Zimmer gründlich gelüftet und gereinigt. Bitte verlassen Sie während der Reinigung das Zimmer.

### **Minibar**

Unsere Minibars werden vor Ihrer Ankunft gereinigt, desinfiziert und mit Wasser aufgefüllt. Teilen Sie uns weitere Wünsche oder Bedürfnisse direkt der Buchung mit oder rufen Sie die Rezeption an.

### **Restaurants**

Durch die größeren Abstände zwischen den Tischen können Sie die köstlichen Gerichte unserer Küche sowie die exzellenten Weine unserer Getränkemenu mit noch größerem Vergnügen genießen. Der Service erfolgt direkt bei Tisch und Sie können Ihr Menü entweder auf unseren nach jeder Nutzung desinfizierten Menüs oder per Distanz auswählen. Unsere klassischen Büfets werden so abgeändert, damit Sie diese sicher genießen können, ohne auf Neuigkeiten und Alternativen verzichten zu müssen.

Sie werden von unserem Personal direkt am Eingang des Speisesaals empfangen. Möglicherweise sind einige Minuten Wartezeit erforderlich. Bitte reinigen Sie Ihre Hände vor dem Betreten des Speisesaals und tragen Sie die Maske, wenn Sie nicht an Ihrem Tisch sitzen oder wenn Sie mit unseren Mitarbeitern kommunizieren. Nur Personen, die dasselbe Zimmer belegen, können am selben Tisch sitzen. Es gibt unterschiedliche Ein- und Ausgänge zu den Restaurants.

Wir empfehlen Ihnen, die gewünschte Essenszeit telefonisch zu reservieren.

Frühstück: wir haben uns auch für dieses Jahr dazu entschieden unser beliebtes und reichhaltiges Frühstücksbüfett anzubieten. Ihre Wahl am Büfett wird von unseren Mitarbeitern mit den von Ihnen gewählten Getränken direkt am Tisch serviert.

Mittag- und Abendessen: Damit wir Ihnen einen besseren Service gewährleisten können, wird die Qualität unserer Küche durch einige Variationen bereichert. Es wird auch Neuerungen bezüglich der Mitnahme-Möglichkeiten geben.

Zimmer- und Lieferservice von Speisen: Zimmerservice sowie der Lieferservice von Speisen direkt zu Ihrer Unterkunft in der Residence wird wie immer möglich sein.

Mitnahme: selbstverständlich können Sie die Gerichte auch telefonisch im Restaurant bestellen und abholen.

### **Bar**

In unseren Bars bieten wir nur Tischservice. Es wird nicht möglich sein, die Tische zusammenzustellen, aber wir glauben, dass dies die Möglichkeit, die Gesellschaft Ihrer Freunde zu genießen, nicht beeinträchtigt.

### **Swimmingpool**

Für eine höhere Sicherheit und bessere Kontrolle wird der Zugang zum Swimmingpool limitiert. Es wird einen differenzierten Ein- und Ausgang geben.

## **Strand**

Für die Gäste des “Casa di Levante” ist der Strandservice nicht inklusive, allerdings können diese Gäste den Swimmingpool inklusive Sonnenschirm und Sonnenliegen am Poolrand genießen. Strandservice ist nur für die Gäste des Hotels “Casa di Ponente” sowie für die Villen und Einzimmerwohnungen garantiert. Unter Beachtung der aktuell geltenden Bestimmungen bitten wir Sie die Maske zum Erreichen des Sonnenschirms zu tragen und sie auch zu tragen, wenn Sie mit unseren Mitarbeitern sprechen. Wir bitten Sie, möglichst in Ihrem zugewiesenen Platz zu bleiben. Es ist nicht möglich persönliche Gegenstände oder Kinderspielzeug zur Aufbewahrung aufzugeben. Darüber hinaus und weiterhin unter Beachtung der aktuellen Vorschriften, wird der Entspannung Vorrecht eingeräumt und Mannschaftsspiele werden nicht möglich sein.

## **Animation, Unterhaltung, Miniclub**

Der Miniclub für Kinder von 4 bis 10 Jahren wird von einer Fachfirma durchgeführt und die Aktivitäten der Kleinen werden unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften organisiert. Musikalische Unterhaltung wird jeden Abend in der American Bar im Casa di Ponente geboten: die derzeitigen Einschränkungen erlauben es uns nicht, andere Formen der Unterhaltung zu organisieren.

## **Fitnessraum**

Unser Fitnessraum ist normal und nur nach vorheriger Reservierung nutzbar, damit Zutritt sowie Desinfektion nach jeder Nutzung gewährleistet sind. Die Anwesenheit von mehreren Personen gleichzeitig ist nur Personen derselben Familie gestattet.

## **Fahrradkeller**

Wie üblich dürfen Sie Ihre Fahrräder mitbringen, abstellen und in unserem speziell dafür ausgestatteten und bewachten Fahrradraum aufbewahren. Dies ist das Jahr der Outdoor-Aktivitäten!

## **Spielplatz, Sportplatz und Außenanlagen**

Momentan sind der Spiel- und Sportplatz aufgrund der aktuell geltenden Normen nicht verfügbar.

## **Überwachung**

Über einen Großteil des Tages wird die Sicherheit des Resorts spezialisiertem Personal anvertraut, um ein Eindringen und /oder Umgehen der Sicherheitsbarrieren zu verhindern, die wir für die aktuelle Saison eingerichtet haben.

## **WICHTIG**

Sollten Sie während Ihres Aufenthalts feststellen, dass bei Ihnen Symptome auftreten, die auf Covid-19 zurückzuführen sind (Fieber, trockener Husten, Halsschmerzen, Atembeschwerden, weit verbreitete Muskelschmerzen sowie veränderter Geschmack und Geruch etc.), bleiben Sie bitte in Ihrer Unterkunft und benachrichtigen Sie bitte umgehend telefonisch die Rezeption.

*Dieses Informationsblatt ist eine kurze Zusammenfassung des strukturierteren Covid-19-Protokolls, das von unserem Unternehmen formuliert wurde.*

