

Lettera informativa ai clienti sulle misure adottate da Roccamare per la prevenzione della diffusione del Covid-19 [versione aggiornata al 28 aprile 2021].

*Entra e ci prenderemo cura di te,
ma devi partecipare anche tu affinché
il nostro impegno possa dare frutti per tutti.*

A Roccamare Resort abbiamo a cuore il benessere, la salute, la sicurezza e la protezione dei nostri ospiti, dei nostri collaboratori e dei nostri partner commerciali.

Abbiamo ulteriormente intensificato il nostro impegno per offrirvi una vacanza serena, attenendoci alle più recenti indicazioni governative.

Per attuare le specifiche disposizioni in materia di prevenzione della salute abbiamo messo in opera un piano di azione che comprende anche la sanificazione degli ambienti, la prevenzione del contagio, la formazione e protezione dello staff che si prende cura di voi. Tutto il personale, dalle pulizie al ricevimento, dalla cucina al bar, dalla manutenzione alla spiaggia, è stato reso edotto su come applicare e monitorare l'attuazione dei nuovi protocolli.

Per dare priorità alla tutela dei nostri ospiti e collaboratori e per adeguarsi alle specifiche normative vigenti, alcuni servizi potrebbero essere temporaneamente modificati rispetto a quanto riportato nel sito internet.

Per fare in modo di decongestionare i servizi del Resort, come per esempio la spiaggia, abbiamo deciso di ridurre la capacità della struttura.

Seguiamo costantemente i cambiamenti delle raccomandazioni e delle linee guida per fornirvi il miglior servizio possibile: per questo motivo alcune delle informazioni qui riportate potrebbero subire delle variazioni.

Igiene e Pulizia

A Roccamare Resort abbiamo sempre curato la pulizia e l'igiene ma in questo periodo abbiamo adottato nuove e migliori misure specifiche per la prevenzione contro il Coronavirus.

Utilizziamo nuovi prodotti e presidi per l'igiene e abbiamo adottato procedure operative peculiari per la pulizia sia degli ambienti privati che di quelli comuni e di servizio, così da potervi offrire non solo ambienti ancora più puliti ma anche sanificati. Abbiamo aumentato la frequenza delle operazioni di pulizia in modo particolare nelle aree comuni e nei punti di maggior contatto (per esempio bagni, banconi, hall, ascensori, maniglie, ringhiere). Abbiamo intensificato e potenziato i controlli per l'igiene della conservazione, preparazione e servizio degli alimenti e delle bevande che troverete nei nostri ristoranti e bar. Abbiamo messo a disposizione punti per la disinfezione delle mani, ridotto l'affluenza nei luoghi chiusi, distanziato i posti a sedere, creato percorsi differenziati per ridurre al minimo la possibilità di code e assembramenti.

Per ogni evenienza, presso il ricevimento del Resort sono disponibili tutti i numeri e i contatti dei centri medici di zona. Monitoriamo quotidianamente i parametri di eventuali sintomatologie da Covid-19 dei nostri collaboratori e dei fornitori. In attesa di poter riprendere pienamente le normali attività, vogliamo fornirvi alcune **informazioni pratiche**.

Prenotazione

Vi chiediamo di segnalarci le vostre richieste e necessità in fase di prenotazione così da poterle chiarire ed eventualmente predisporre il più possibile prima del vostro arrivo riducendo così i tempi di attesa e permanenza al ricevimento. Alla conferma della prenotazione vi chiediamo di volerci indicare un vostro recapito telefonico cellulare per eventuali necessità urgenti di contatto.

L'accesso al parcheggio avviene con un sistema automatico di lettura della targa vi chiediamo di volerci comunicare prima del vostro arrivo la targa ed il modello della macchina.

Indicazioni generali

Il Roccamare Resort è immerso nel verde di una secolare pineta e della tipica macchia mediterranea ed offre ampi spazi dove godere della pace e della bellezza della natura, ed è anche grazie a questo contesto naturale che è più facile mantenere la distanza interpersonale.

Vi chiediamo di attenervi alle regole del distanziamento di almeno un metro con le persone che non condividono la vostra stessa camera e di indossare sempre la mascherina protettiva negli ambienti chiusi e in quelli aperti quando non è possibile mantenere la distanza interpersonale.

All'interno del Resort troverete a vostra disposizione numerosi dispenser di gel per la sanificazione delle mani. In alcune parti del Resort abbiamo istituito dei percorsi differenziati di ingresso e di uscita, vi chiediamo di prenderne conoscenza e di rispettarli.

Al fine di ridurre il contatto con il denaro, vi chiediamo di privilegiare le forme di pagamento contactless (addebito in camera, carte elettroniche).

Arrivo, ricevimento, check in, check out

Parceggio: l'accesso al parceggio sarà consentito da subito se prima del vostro arrivo ci avrete comunicato la targa ed il modello della macchina. Se ci fossero problemi vogliate comunicarcelo telefonicamente.

Bus navetta parceggio: vi suggeriamo di raggiungere la reception a piedi mentre penseremo noi a vostri bagagli. Se necessiterete del servizio di trasporto persone vi ricordiamo che sarà necessario indossare la mascherina e sanificare le mani e che nello stesso pulmino è consentito il trasporto solo di persone appartenenti allo stesso nucleo familiare. A causa delle necessarie opere di sanificazione dei veicoli, i tempi di attesa potrebbero allungarsi.

Trasporto bagagli: vi chiediamo di etichettare il vostro bagaglio con il vostro nome per consentire un più rapido svolgimento delle operazioni di trasporto e consegna in camera.

Condizioni di accesso alla struttura e verifica della temperatura corporea: al vostro arrivo verrà effettuato un controllo della temperatura e della saturazione dell'ossigeno nel sangue e vi verranno rivolte alcune domande; dati e risposte non saranno né trascritti né conservati.

In caso di temperature superiori a 37,5° e/o di sintomi o condizioni riconducibili ad eventuale contagio da Covid-19 purtroppo non potremo consentire l'accesso alla struttura. Vi chiediamo pertanto di mettervi in viaggio solo dopo aver accertato le vostre condizioni di salute.

Check in: al vostro arrivo vorremmo potervi salutare più calorosamente ma anche per quest'anno non sarà possibile, anzi ci troveremo di nuovo costretti a chiedervi di ridurre al minimo la permanenza al banco del ricevimento.

Per le operazioni di Check in sarà sufficiente che si avvicini al desk una sola persona che abbia con sé i documenti di tutti gli altri componenti del nucleo familiare e un riferimento, cartaceo o su un dispositivo mobile, della prenotazione in modo da poter ridurre i tempi di registrazione e consegna dell'unità abitativa. Vi chiediamo di privilegiare le forme di pagamento che riducano l'uso del contante. Il Check in è previsto dalle ore 16:00, vi consigliamo di tenere conto di questo orario nell'organizzare il vostro viaggio in quanto le procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti hanno dilatato i tempi di preparazione delle camere e arrivare prima potrebbe creare attese e allungamento delle procedure.

Conciergerie, richiesta informazioni: se avrete bisogno di informazioni o consigli per esplorare la zona, con piacere saremo a vostra disposizione per darvi tutte le indicazioni. Vi chiediamo solo di privilegiare la richiesta per via telefonica o i momenti meno affollati così da potervi dare, in sicurezza, risposte esaurienti.

Partenza e Check out: come per il Check in, vi chiediamo di preparare per tempo la vostra partenza, richiedendo in anticipo le informazioni per il saldo del conto, l'eventuale servizio di trasporto bagagli e quanto altro necessario. Il Check out è previsto entro le ore 10. Vi consigliamo di tenere conto di

questo orario nell'organizzare la vostra partenza in modo da permetterci di avere il tempo necessario per la preparazione e sanificazione delle camere per i nuovi ospiti.

Ascensori

Una leggera attività fisica per la salita e discesa delle scale è preferibile all'uso dell'ascensore. Qualora si scelga di usare comunque l'ascensore si prega di lavare o disinfettare le mani prima e dopo l'uso e di accedere nella cabina solo in compagnia delle persone con cui si condivide la camera.

Pulizia camere

Le camere saranno accuratamente pulite e sanificate con prodotti virucidi specifici prima del vostro arrivo.

Il riassetto dell'unità durante la vostra permanenza prevede l'aerazione e un'accurata pulizia degli ambienti. Vi chiediamo di non permanere in camera durante l'intervento del nostro personale.

Minibar

I frigoriferi, puliti e sanificati prima del vostro arrivo, saranno riforniti di acqua per il vostro benvenuto. Vogliate segnalarci ogni altra necessità al momento della prenotazione o telefonando al ricevimento.

Servizi ristorante

Comode distanze tra i tavoli consentiranno di apprezzare con ancora più piacere le gustose preparazioni della nostra cucina e i vini della nostra carta. Il servizio sarà consentito solo al tavolo e la scelta delle pietanze avverrà con sistemi che prevedono l'uso di menù sanificati di volta in volta o a distanza. I nostri classici buffet saranno modificati per offrirvi la massima sicurezza, ma non mancheranno piacevoli novità e alternative.

Il personale di sala vi accoglierà al punto di accesso dove potrebbe esservi richiesto qualche minuto di attesa. Vi chiediamo di sanificare le mani prima dell'ingresso e di indossare la mascherina quando non sarete al vostro tavolo o quando comunicherete con il nostro personale.

Allo stesso tavolo potranno sedere solo persone occupanti la stessa camera.

L'ingresso e l'uscita dalla sala ristorante, dove possibile, avverrà tramite percorsi differenziati.

Suggeriamo di prenotare telefonicamente l'orario della vostra presenza al ristorante.

Colazione: anche quest'anno abbiamo deciso di allestire il nostro ricco buffet della colazione, tanto apprezzato dai nostri ospiti. Il buffet sarà servito dal nostro personale che vi servirà direttamente al tavolo le bevande calde da voi scelte.

Pranzo e cena: la qualità della nostra cucina sarà arricchita con alcune variazioni per garantire un miglior servizio. Saranno introdotte anche novità sulla possibilità di asporto.

Room service e Food delivery: il room-service e il servizio di consegna a domicilio dei pasti nel residence saranno possibili come al solito.

Asporto: potrete naturalmente anche avvalervi dell'asporto, prelevando direttamente al ristorante quanto da voi precedentemente ordinato telefonicamente.

Servizi bar

Per i nostri bar è previsto il solo servizio al tavolo. Non sarà possibile riunire i tavoli tra loro, ma crediamo che questo non influirà sulla possibilità di godere della compagnia degli amici e di gustare i vostri drink preferiti.

Piscina

Le piscine del Resort avranno un accesso limitato per consentire migliore servizio di sicurezza e vigilanza. L'ingresso e l'uscita dalla zona piscina avverranno attraverso dei percorsi differenziati.

Spiaggia

Il servizio spiaggia non è compreso per gli ospiti della Casa di Levante, che potranno comunque godere dell'utilizzo esclusivo della piscina con ombrelloni e lettini a bordo vasca. Il servizio spiaggia è garantito agli ospiti che soggiorneranno presso il nostro hotel Casa di Ponente e nelle ville e i monolocali.

Nel rispetto delle normative vigenti, vi chiediamo di indossare la mascherina per raggiungere il vostro ombrellone e di indossarla per richiedere informazioni al nostro staff. Vi chiediamo di rimanere il più possibile nello spazio specifico assegnato e vi informiamo che non sarà possibile lasciare in deposito i vostri oggetti e i giochi dei bambini. Inoltre, sempre in virtù delle attuali disposizioni, sarà decisamente privilegiato il relax e non saranno possibili i giochi di squadra.

Animazione, intrattenimento, miniclub

Il miniclub per bambini da 4 a 12 anni è gestito da una azienda specializzata e le attività dei piccoli sono organizzate tenendo conto delle regolamentazioni previste.

Presso l'American bar della casa di Ponente è previsto un intrattenimento musicale: le attuali limitazioni non ci consentono di prevedere altre forme di spettacolo.

Fitness room

La nostra saletta fitness sarà normalmente utilizzabile solo su prenotazione, così da poter gestire al meglio gli ingressi e la sanificazione dell'ambiente dopo ogni utilizzo. La presenza di più persone contemporaneamente sarà consentita solo alle persone dello stesso nucleo familiare.

Deposito biciclette

Come sempre potrete portare la vostra "due ruote" e lasciarla in deposito nei nostri locali appositamente attrezzati e custoditi. Questo è l'anno delle attività all'aperto!

Parco giochi, campi e attrezzature sportive negli spazi esterni

Al momento, a causa delle normative attualmente in vigore, il parco giochi e i campi sportivi non potranno essere messi a disposizione dei nostri ospiti.

Sorveglianza della struttura

Per gran parte della giornata la sicurezza del villaggio è affidata a personale specializzato per evitare intrusioni e/o elusioni dei cordoni di sicurezza istituiti per la stagione in corso.

IMPORTANTE

Se durante il vostro soggiorno vi rendete conto di accusare sintomi riconducibili al Covid-19 (febbre, tosse secca, mal di gola, difficoltà respiratoria, dolori muscolari diffusi, alterazione del gusto e dell'olfatto, ecc.) siete pregati di trattenervi nel vostro alloggio e tempestivamente avvisare telefonicamente il ricevimento del Resort.

Questo foglio informativo è un riepilogo breve del più strutturato protocollo Covid-19 elaborato dalla nostra azienda.

