

Lettera informativa ai clienti sulle misure adottate da Roccamare per la prevenzione della diffusione del COVID19 - Versione aggiornata al 24 luglio 2020

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

Al 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 di oltre cento posti letto.

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

Al 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, attrezzature). 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 che riducano 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; poiché 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 nella natura ed offre ampi spazi dove godere della pace e della bellezza della natura: è anche per questo che sarà 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 o in quelli aperti quando non è possibile mantenerla.

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

Parcheggio: l'accesso al parcheggio 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 parcheggio: vi suggeriamo di raggiungere la reception a piedi mentre penseremo noi a vostri bagagli. Se necessitate del servizio di trasporto persone vi ricordiamo che è 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 per quest'anno non sarà possibile e anzi ci troviamo costretti a chiedervi di ridurre al minimo la permanenza al banco del ricevimento. Sarà sufficiente che si avvicini al banco una sola persona per tutto il nucleo di prenotazione. Se avrete preparato per tempo i documenti di identità di tutti i componenti il nucleo della prenotazione e la documentazione relativa alla prenotazione ci aiuterete a ridurre i tempi di registrazione e consegna della camera. Vi chiediamo di privilegiare le forme di pagamento che riducano l'uso del contante. Il check-in è previsto a partire dalle ore 16: vi consigliamo di tenere conto di questo orario nell'organizzare il vostro viaggio. A causa delle procedure di sanificazione i tempi di preparazione delle camere potrebbero risultare più lunghi e quindi arrivare prima delle 16 presso il Resort potrebbe creare attese e allungamento delle procedure.

Conciergerie, richiesta informazioni: avrete probabilmente da chiederci qualche informazione o suggerimento, e con piacere saremo a vostra disposizione per rispondervi, ma vi preghiamo di privilegiare la richiesta per via telefonica anziché direttamente al banco ricevimento. La nostra

attenzione nell'offrirvi risposte esaurienti sarà però raddoppiata.

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 trasporto bagagli, richiesta navetta e quanto altro necessario. Il check out è previsto entro le ore 10: vi consigliamo di tenere conto di questo orario nell'organizzare il vostro viaggio. Dato il maggior tempo richiesto dalle procedure di sanificazione, vi chiediamo di rispettare questo orario, così da permetterci di preparare le 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.

Nelle operazioni di pulizia durante la vostra permanenza le camere verranno areate e pulite accuratamente; per motivi precauzionali vi preghiamo 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. Per ogni altra necessità vogliate segnalarcelo 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 ed i vini della nostra carta. Il servizio sarà consentito solo al tavolo e la scelta delle pietanze avverrà con sistemi che non prevedono l'uso dei menù. Purtroppo non ci saranno i nostri famosi buffet, 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.

Il nostro personale indosserà la mascherina per la vostra tutela ma non sarà un problema per chi si è sempre guardato negli occhi.

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

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

Colazione: verrà servita a buffet e comodamente al tavolo dal nostro personale.

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 sarà possibile come al solito e quest'anno abbiamo deciso di introdurre il servizio aggiuntivo della consegna a domicilio della prima colazione, del pranzo o della cena.

Servizi bar

Presso i nostri bar è previsto il servizio al tavolo. Non sarà possibile riunire i tavoli tra loro, ma crediamo che non influirà sulla possibilità di godere della compagnia degli amici.

Piscina

La piscina della Casa di Ponente è già pronta per voi. Avrà un accesso limitato per consentire un maggiore e migliore servizio di sicurezza e vigilanza.

L'accesso e l'uscita della zona piscina avverranno attraverso dei percorsi differenziati.

Spiaggia

Quest'anno in spiaggia ogni camera avrà come sempre il suo ombrellone ma vi dobbiamo chiedere di stare il più possibile nello spazio specifico assegnato (nel rispetto della normativa vigente). Vi chiediamo di raggiungere l'ombrellone con la mascherina e di indossarla quando vorrete chiedere informazioni al nostro staff.

Non sarà possibile lasciare in deposito i vostri oggetti e i giochi dei bambini e, in virtù delle attuali disposizioni, non sarà possibile fare giochi di squadra. Più relax e riposo!

Animazione, intrattenimento, miniclub

Il miniclub per bambini da 4 a 10 anni è gestito da una azienda specializzata e le attività dei piccoli sono organizzate tenendo conto delle regolamentazioni previste.

Tutte le sere, 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; lo spazio a disposizione non preclude il rispetto della distanza di almeno due metri dagli altri sportivi. L'accesso sarà però limitato: se volete allenarvi ad orari prestabiliti, vi suggeriamo di prenotare.

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'aria aperta!

Parco giochi, Campi e attrezzature sportive negli spazi esterni

Per i noti motivi, non sono disponibili per la stagione 2020.

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 e alterazione del gusto e dell'olfatto) 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.

