

ПРОГРАМА „БЪДЕТЕ ЗДРАВИ – БЪДЕТЕ АКТИВНИ С ХОТЕЛИТЕ НА VT COLLECTION!“

В ПАРТНЬОРСТВО С АДЖИБАДЕМ СИТИ КЛИНИК БОЛНИЦА ТОКУДА И ЕКОЛАБ

Скъпи гости, нашите екипи са готови да Ви посрещнат в режим на засилени стандарти за почистване и хигиена, както и практики за спазване на социална дистанция, - „новото нормално“ по време и след COVID-19.

Създадохме план за действие, който непрестанно актуализираме и координираме с водещия епидемиолог на нашия партньор и консултант Аджибадем Сити Клиник Болница Токуда.

Молим да ни извините за някои изисквания на новата ни програма „**БЪДЕТЕ ЗДРАВИ – БЪДЕТЕ АКТИВНИ С ХОТЕЛИТЕ НА VT COLLECTION!**“, които може да предизвикат забавянния при обслужването, или промени, които вероятно бихте възприели като неудобства преди COVID-19 да ни засегне.

Също така не трябва да забравяме, че **опазването на здравето на всеки от нас е споделена отговорност**. Затова още веднъж подчертаваме колко е важно да спазвате инструкциите, които получавате от нашия персонал преди и по време на престоя Ви. В името на общата безопасност се обръщаме към всички вас със **следните главни препоръки**:

- ✓ Спазвайте правилата за лична дезинфекция!
- ✓ Поддържайте дистанция!
- ✓ Запознайте се с Правилата за безопасност при COVID-19 на нашия уебсайт и следвайте указателните табели на територията на хотела!
- ✓ След като използвате еднократни опаковки и материали / консумативи, изхвърляйте ги на местата за отпадъци, веднага след ползването им!
- ✓ **При главоболие, суха кашлица, температура над 37.5 °C и отпадналост задължително се обърнете към Рецепцията на хотела, като се обадите, без да напускате стаята си!**

Скъпи гости, надяваме се, че ще оцените предприетите от нас мерки, с които молим да се запознаете преди Вашето пристигане в хотела. Благодарим предварително за разбирането, което проявявате, и се надяваме, че ще се съобразявате и спазвате стриктно тези инструкции.

НАШИТЕ СЛУЖИТЕЛИ

Всички наши служители преминават обучение и седмични инструктажи от специално създадения Щаб по превенция на COVID-19, по следните задължителни теми:

- ✓ вирусна инфекция, предизвикана от COVID-19 и Задължителни предпазни мерки – лична безопасност и безопасност на гостите;
- ✓ работни процедури – нови и промени в съществуващите;
- ✓ правила за дезинфекция;
- ✓ стандарти на комуникация – при обичаен работен процес, при случаи на установена зараза или съмнение за зараза;
- ✓ правила за действие и комуникация при установяване на зараза на територията на курортния комплекс.

Редовно инструктираме екипите си за промени и допълнения към Правилата и процедурите за превенция въз основа на предприеманите епидемични мерки в страната.

Всички служители:

- ✓ преминават контролни здравни проверки на входа при пристигане на работа. Служители с температура над 37.5° C не се допускат на работа. Ако се окаже, че служителят е носител на коронавируса, се взимат
- ✓ мерки за проследяване на контактите и изолиране и тестване на други служители, изложени на риск от заразяване;
- ✓ работят със задължителните допълнения към униформите – лични предпазни средства (маска или лицев щит, ръкавици и др.)

ЗА ВАС

На разположение на всички гости на място в хотела има представител на Guest Relations, който е член на Щаба по превенция на COVID-19, и е запознат с хигиенните процедури, въведени за спокойствието и сигурността Ви.

ХОТЕЛЪТ

На територията на хотела са разположени:

- ✓ информационни табели, насочващи и напомнящи правилата за предпазване на гостите и на служителите, както и показващи как да се ползват защитните средства. Подробна информация и инструкции за безопасност и хигиена в хотела може да намерите също така на уебсайта на хотела и на информационния ТВ канал в стаята Ви;
- ✓ диспенсъри с дезинфекциращ разтвор във всички общи части за ползване от гостите.

При почистване на стаите за гости, общите части, заведенията за хранене, конферентните зали и СПА центъра се ползват одобрените дезинфектанти за предпазване от вирусни патогени.

По препоръка на здравните власти и нашия медицински консултант сме изключили системата за вентилация в стаите. Моля проветрявайте стаята си, като държите вратата към балкона отворена. Препоръчваме да държите отворена и вратата на банята.

В общите части също използваме максимално начините за естествено проветряване с минимални изключения като следваме указанията на здравните власти. Всички вентилационни филтри се третират ежедневно с одобрените дезинфектанти за предпазване от вирусни патогени.

РЕЦЕПЦИЯ

- ✓ Моля възползвайте се от възможността за предварителен онлайн check-in & check-out. Няколко часа преди пристигане, ще получите по имейл номера на стаята Ви и допълнителни инструкции за пристигането и настаняването в хотела.
- ✓ На пода пред Рецепция са поставени знаци за местата за изчакване с оглед поддържане на оптимална дистанция. Моля, спазвайте необходимото разстояние, дори при евентуално струпване на повече гости.
- ✓ Ако предпочетете да се регистрирате (check-in) като пристигнете в хотела, имайте предвид, че на Рецепция е поставена прозрачна преграда от плексиглас, която Ви разделя от администраторите. Обслужването става според процедура, която осигурява минимален контакт с Вас като ключ-картата за стаята, личната Ви карта и ПОС терминала за плащане се дезинфекцират. Фактури и разписки се изпращат електронно, не се издават на хартия.
- ✓ Регистрация на Рецепция на повече от 2 души наведнъж не е разрешена, освен ако не са членове на едно семейство.
- ✓ На рецепцията сме поставили специална кутия. Моля поставете Вашата ключ карта в нея при напускане на хотела.

- ✓ При допълнителна консумация на територията на хотела, моля отнасяйте плащането на номера на стаята Ви. Този начин на плащане е за предпочитане пред плащането в брой или с кредитна карта.

НАСТАНЯВАНЕ

- ✓ Почистването на стаите се извършва задължително с дезинфекциращ разтвор като преди това вратите и прозорците се отварят и държат отворени до приключване на чистенето. Специално внимание се обръща при дезинфекцията на често докосваните повърхности в стаята, коридора и банята.
- ✓ След настаняването стаята Ви се почиства ежедневно, задължително не във Ваше присъствие. Ако не желаете почистване на стаята в определен ден/дни, моля заявете го на Рецепция един ден по-рано.
- ✓ Етажните камериерки работят с комплект помощни средства – списък за проверка при дезинфекциране на често докосвани повърхности в стаите и илюстративна диаграма. Във всяка стая има checklist с график на дезинфекциите – всяка камериерка се подписва и записва деня и часа на извършената дезинфекция на всички повърхности.
- ✓ От стаите са изнесени всички декоративни аксесоари, стъклените чаши за вода, кафе машина, салфетки и подобни.
- ✓ Хотелът разполага с нови вентилационни системи, които работят на 100 % пресен въздух подаване за стаите и изхвърляне на засмуквания въздух от баните, без смесване между стаи.
- ✓ Чрез уебсайта на хотела (може да влезете директно чрез сканиране на предоставения на ламинирана табела QR код) и инфо. каналите в ТВ в стаята имате достъп до стандартните инфо. материали, до информация за новите правила за безопасност в Програма „**БЪДЕТЕ ЗДРАВИ – БЪДЕТЕ АКТИВНИ С ХОТЕЛИТЕ НА BT COLLECTION!**“, за менюто на рум сървис, в а-ла-карт ресторантите и баровете.

ОБЩИ ПЛОЩИ

- ✓ Моля следвайте указателните стрелки по пода, насочващи движението в коридорите, към залите, в лобито и организиращи цялостно движението в хотела.
- ✓ Асансьори – Моля следвайте указателните табели, посочващи броя гости, допустим в асансьора по едно и също време. Панелите с бутони се почистват с дезинфекциращ разтвор на всеки час. На асансьорната площадка на партера ще намерите диспенсъри с дезинфектант за ръце.
- ✓ Всички общи части в хотела се чистят с увеличена честота според заетостта на хотела. Перила на парпети, плотове и други често докосвани повърхности се дезинфекцират минимум на всеки час.
- ✓ Общите WC се дезинфекцират най-малко веднъж на час като повърхностите, които се пипат най-често (дръжки на вратите, закачалки, ръчка за пускане на вода в тоалетната, капака на тоалетната чиния, кранчето на чешмата), се почистват по-често, като това се отбелязва от камериерката на смяна на чеклист с час и подпис.
- ✓ Лобито и всички общи помещения се проветряват редовно, като оставяме вратите и прозорците макс. дълго време отворени през деня.
- ✓ Вентилационните системи в хотела са изцяло подменени със съвременни, отговарящи на новите изисквания за повишено качество на въздуха. Системите в конферентния блок и обектите за хранене: ресторанти, зали за срещи, нощен бар и др., разполагат със сензори за следене на нивата на въглероден диоксид, като критерий за качеството на въздуха. Капацитетът на вентилацията се регулира, за да гарантира винаги нормираните показатели за комфорт на гостите.

ХРАНЕНЕ – РЕСТОРАНТИ

- ✓ Организирано сме разделни вход и изход на ресторантите.
- ✓ Пренаредихме ресторантите с разстояние 1.5м между масите и не повече от 4 души на маса или на едно семейство, с цел намаляване на капацитета, така че да се спазва препоръчаната от здравните власти дистанция.
- ✓ Когато се налага, въвеждаме график на храненето, за да се спазва необходимата дистанция. Всеки гост ще бъде информиран за отредения му часови диапазон за хранене.
- ✓ Гостите, които ползват пакет с бюфетно изхранване се обслужват сами, като хотелът предоставя маски и ръкавици.
- ✓ Моля имайте предвид, че ако не спазите Вашия час за хранене, може да се възползвате от опцията рум сървиз (пакетирана храна на базата на менюто за рум сървиз).
- ✓ В бюфетните ни ресторанти, храненето се извършва на блок маса по следния начин:
 - ✓ с лепенки по пода са отбелязани посоките на движението при влизане и при излизане от залата;
 - ✓ всички гости се настаняват на маса веднага след влизане в залата и изчакват реда си за отиване до блокмасата. Сервитьорите дават знак на всяка маса кога да се насочи към блок масата за избор на храна. Така сервитьор(и) следят за спазване на отстояния и недопускане на прекомерен брой гости пред блокмасата;
 - ✓ увеличен е делът на топлинно обработената храна;
 - ✓ при допълнителна консумация на територията на хотела, моля отнасяйте плащането на номера на стаята Ви. Този начин на плащане е за предпочитане пред плащането в брой или с кредитна карта.

ХРАНЕНЕ – ЛОБИ БАР

- ✓ Пренаредихме всички мебели с цел спазване на допустимите разстояния и осигуряване на безпрепятствено движение на обслужващия персонал, също на подходяща дистанция от Вас, гостите.
- ✓ По масите няма поставени менюта – ще Ви бъдат предоставени ламинирани менюта (които се дезинфекцират след всяко ползване) или менюта за еднократно ползване. Също така може да разгледате менютата и през смартфона си като сканирате предоставения за целта QR код.
- ✓ След освобождаване на маса, масата и столовете се обработват с дезинфекциращ разтвор.

КОНФЕРЕНТНИ ЗАЛИ /СЛЕД ОТВАРЯНЕТО НА КОНФ. БЛОК/

- ✓ Залите се нареждат като се спазва изискването за дистанция от 1.5м между гостите във всички посоки.
Организирано сме разделни вход и изход.
- ✓ Регистрацията на участници се прави предварително онлайн през организатора.
- ✓ Баджовете на участниците в конференцията ги очакват подредени на маса пред залата на събитието по азбучен ред (или се уговаря с клиента).
- ✓ Разпоредители от страна на хотела за влизане /излизане от залите напътстват и коригират, така че непрестанно да се спазва необходимата дистанция.
- ✓ Конферентни материали от хотела не се предоставят. Организаторът уговаря начина за раздаване на материали, когато това се изисква от клиента.

Кафе паузи

- ✓ Сервират се при максимален брой локации с цел осигуряване на дистанция между участниците и при хубаво време – на открито.

Техническо оборудване

- ✓ Оборудване, използвано по време на организирани събития, се дезинфекцира по време на паузите.
- ✓ При ползване на оборудване, което се предава между участниците, напр. микрофон, се осигурява по-голяма бройка и възможност за дезинфекция по време на събитието.
- ✓ След приключване на събитие всички повърхности, вкл. подвижни плотове, помощно оборудване, кошчета за отпадъци и т.н. се обработват с дезинфекциращ разтвор.
- ✓ Помещенията се проветряват продължително по време на и след дезинфекция, преди нов достъп на гости.
- ✓ При дезинфекциране на конферентните зали камериерките задължително ползват чеклист и удостоверяват извършеното с дата, час, име и подпис.

СПА ЦЕНТЪР /СЛЕД РАЗРЕШЕНО ОТВАРЯНЕ/

- ✓ Имайте предвид, че Рецепция СПА ще следи да не се образува струпване на гости в съблекалната и на територията на СПА центъра.
- ✓ СПА терапии се осъществяват само с предварително записан час. При записване се предвижда допълнително време за дезинфекция на повърхности в кабинетите между терапите и за придвижване на гостите /да не се срещат – терапевтът взема всеки гост от СПА Рецепция/.
- ✓ Мениджър СПА център определя кои термални единици работят – напр., безопасни са шведските (сухи) сауни при индивидуално / семейно ползване от страна на гости при висока температура.
- ✓ В лаундж зоната се осигурява разстояние между шезлонгите. Всеки шезлонг се дезинфекцира след всяка употреба от гост.
- ✓ В съблекалните за гости шкафчетата се заключват през едно, за да се осигури необходимото разстояние.
- ✓ Във фитнес центъра се допуска само един гост или семейство/група, които са заедно, за 30-45 мин. Уредите във фитнес центъра се обработват с дезинфекциращ разтвор след тренировката на госта/ите. Следв. гост / група гости се допускат 15 мин. след дезинфекциране.

ДЕТСКИ КЪТ

- ✓ Детските кътове са реорганизирани с оглед по-лесна цялостна дезинфекция.
- ✓ Не приемаме деца за повече от 2 часа непрекъснат престой, за да се даде възможност за обработка на повърхностите с дезинфекциращ разтвор.
- ✓ Моля родителите/настойниците да попълнят предоставените им декларации преди ползване на услугата.

БАСЕЙН

- ✓ Водата в плувния басейн се обработва съгласно Заповедта на министъра на здравеопазването, като циркулацията на водата в басейна е увеличена.
- ✓ Чадърите на открито около басейна се поставят на 5м разстояние един от друг.
- ✓ Шезлонгите се групират максимум по два и се осигурява разстояние между всяка двойка минимум два метра.

- ✔ Не се допуска струпване на хора във водата, като се спазва изискването за минимално разстояние от 1.5 метра.
- ✔ Използваните хавлии се поставят в еднократни пликове от самите гости и се завързват. Събират се от камериерка и се складират в зоната за мръсно бельо.
- ✔ Чадър и шезлонг се дезинфекцират изцяло след всеки гост / група гости.

ОХРАНА

- ✔ Нашите служители охрана са с маски или предпазен лицев щит и ръкавици и са инструктирани да следят за спазването на мерките за дистанция.
- ✔ Проведено е обучение как точно да реагират, когато въдворяват мерки за спазване на дистанция. **МОЛИМ ДА СЕ СЪОБРАЗЯВАТЕ И СЛЕДВАТЕ ТЕХНИТЕ ИНСТРУКЦИИ.** Това е от общ интерес. Да не забравяме, че **опазването на здравето на всеки от нас е споделена отговорност.**

ТРАНСФЕРИ

Нашата транспортираща фирма спазва стандартите за превенция на COVID-19, част от Програмата ни **„БЪДЕТЕ ЗДРАВИ – БЪДЕТЕ АКТИВНИ С ХОТЕЛИТЕ НА BT COLLECTION!“**. Нашите служители извършващи трансфери също спазват следните правила:

- ✔ личната предпазна екипировка (маска и ръкавици) е задължителна;
- ✔ моля носете маски, докато пътувате в буса/колата;
- ✔ спазвайте правилата за лична дезинфекция, ползвайте дезинфектанта на Ваше разположение в буса/колата.

АКТУАЛИЗАЦИЯ НА НАШИТЕ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА COVID-19

Следим ежедневно динамично променящата се обстановка в света и в страната, информацията, предоставена от Световната здравна организация и европейските институции. На тази база актуализираме настоящите Правила и процедури за превенция на COVID-19 спрямо развитието и разпространението на COVID-19 в страната, като ги съгласуваме със здравните власти, българското правителство и практиката от страните в ЕС. Всяко едно от описаните тук правила ще бъде своевременно адаптирано, а Вие – уведомявани.

Скъпи гости, все още не знаем кога ще дойде краят на тази пандемия или кога нашето ежедневие ще се върне към нормалното. Междувременно ще спазваме режима на **„новото нормално“**. А когато решите да пътувате отново, ние сме готови да Ви посрещнем в една безопасна среда за Вашата почивка.

Благодарим за Вашата лоялност и подкрепа. Бъдете здрави, бъдете активни!