



CHARTE D'ENGAGEMENTS SANITAIRES – COVID-19

Chers clients,

Parce que **vosre sécurité** ainsi que celle de nos employés, partenaires, fournisseurs est notre **priorité**, nous avons créé une **charte d'engagements sanitaires** qui entrant en vigueur dès la réouverture de l'établissement le **mardi 2 juin 2020**, ainsi que toutes les **actions et précautions** mises en place au sein de l'hôtel afin de pouvoir vous **accueillir dans les meilleures conditions** de respect des normes sanitaires.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et à appliquer les recommandations se trouvant dans cette charte dès l'entrée dans l'enceinte de l'hôtel. Afin de limiter la propagation du COVID-19 ; **l'intelligence et la responsabilité de tous sont nos meilleurs alliés.**

Nous vous remercions pour votre collaboration et compréhension.

UNESQUES INFORMATIONS CLÉS

Notre **Domaine de 1 hectare** vous garantit la non proximité et le respect des **distanciations sociales** recommandées. Nos chambres sont **individuelles** et espacées, elles bénéficient toutes d'une terrasse **isolée**.

Afin de vous fournir un service adapté et sécurisé durant cette période, l'ensemble de notre Personnel portera un masque chirurgical dans les lieux publics.

Nous avons pris toutes les précautions nécessaires pour vous recevoir dans les conditions optimales de sécurité, afin que vous puissiez apprécier votre séjour en toute sérénité, l'esprit tranquille.

Nous sommes heureux de vous accueillir à nouveau (*un peu différemment...*) en Ardèche !

Nous remercions d'avance chacun de nos clients de bien vouloir **porter un masque** lors de déplacements dans l'enceinte de l'établissement ainsi que dans les lieux publics ; pour le respect et la sécurité de tous.



La distribution de gel hydro-alcoolique est à votre entière disposition. Nous vous invitons à l'utiliser au moment de votre entrée et sortie de chaque bâtiment ainsi qu'à chaque passage devant. Les distributeurs sont réapprovisionnés tout au long de la journée par notre équipe, qui est à votre disposition durant votre séjour. Tout au long de la journée, nous circulons dans le Domaine, contrôlons et vérifions la propreté des lieux ainsi que la bonne application des procédures, si vous constatez un problème ou manquement, nous vous invitons à contacter la réception, uniquement depuis votre chambre en faisant le 700#.

Pour votre séjour dans notre hôtel :

- Pour un meilleur accueil, une communication e-mail en amont de votre séjour vous invitera à renseigner les informations indispensables à votre arrivée, et vous communiquera les renseignements nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions
- Le nettoyage des chambres est effectué selon les protocoles confirmés par le gouvernement.
- Tous les services en chambre seront adaptés dans le respect des consignes gouvernementales (sur les séjours de plus d'une nuit, le service de la « recouche » est provisoirement suspendu, les commandes de room service sont prises par téléphone...)
- Le petit déjeuner sera servi en chambre sous forme de panier devant votre porte et non sous la forme habituelle de buffet pour éviter toute interaction. il faudra nous le déposer avant 11h00 devant votre porte.
- Le service de garde de bagages est provisoirement suspendu.

VOTRE SÉJOUR

VOTRE ARRIVÉE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Nous avons équipé notre espace Réception de vitres en plexiglas, notre équipe porte un masque et a reçu de strictes instructions quant aux procédures à suivre. Nous vous invitons à patienter avant d'entrer dans la réception, nous limitons l'accès à 2 personnes à la fois ; lors de journée avec de nombreuses arrivées, une personne sera dédiée pour réguler le flux et vous faire patienter en attendant votre tour.

Pour votre sécurité, nous avons ôté tous les supports papier tels que les magazines, journaux, brochures dans nos tous les espaces de l'hôtel. Nous avons créé un guide d'accueil numérique référençant toutes les activités (qui se trouvent habituellement sous forme de brochures à la réception) proposées aux alentours. Notre équipe en Réception reste bien entendu à votre disposition par téléphone au **04 75 35 76 16** ou via le **700#** depuis votre chambre pour vous informer et vous assister !

PROCÉDURE D'ARRIVÉE / CHECK-IN :

Nous avons instauré un protocole pour notre équipe en réception afin que votre arrivée à l'hôtel se passe dans les meilleures conditions sanitaires possibles ;

- La réceptionniste se nettoie les mains avec du gel hydro alcoolique dès l'arrivée d'un nouveau client.
- La réceptionniste invite le client à se nettoyer les mains avec le distributeur de gel hydro alcoolique disponible à la réception.
- La réceptionniste procède aux explications et suit la procédure habituelle pour chaque check-in.
- La réceptionniste désinfecte la clé & porte-clé de la chambre avec une lingette solution hydro-alcoolique avant de la remettre au client Si le client a besoin d'un stylo, la réceptionniste le nettoie avec la solution hydro-alcoolique avant de le remettre au client.
- La réceptionniste après le départ du client de la réception se nettoie les mains avec la solution hydro alcoolique

PENDANT VOTRE SÉJOUR :

Afin de limiter au maximum les contacts entre les clients, nous vous invitons à vous présenter à la réception uniquement lors de votre check-in et check-out. **Nous vous remercions de privilégier l'usage du téléphone en chambre via le 700# afin de contacter la réception, sauf en cas d'urgence.**

Nous avons ôté les supports papiers dans les chambres, vous trouverez votre Room Directory en version numérique en cliquant sur le lien : <https://notre.guide/domaine-chalveches>

PROCÉDURE DE DÉPART / CHECK-OUT :

Comme pour votre arrivée, nous avons créé un protocole pour notre équipe en réception afin que votre départ de l'hôtel se passe dans les meilleures conditions sanitaires possibles ; vous pouvez le consulter ci-après :

- La réceptionniste se nettoie les mains avec du gel hydro alcoolique dès l'arrivée d'un nouveau client,
- La réceptionniste invite le client à se nettoyer les mains avec le distributeur de gel hydro alcoolique disponible à la réception.
- La réceptionniste récupère la clé et la désinfecte avec une lingette à base de solution hydro alcoolique avant de la remettre à son emplacement habituel.
- La réceptionniste procède au check-out selon les procédures habituelles,
- La réceptionniste imprime la facture et la présente au client au travers de la vitre plexiglas pour vérification
- Pour le règlement, nous vous invitons à privilégier le moyen de paiement par carte bancaire plutôt que les espèces
- La réceptionniste dispose un film alimentaire sur le terminal de paiement avant de le présenter au client pour la saisie du code
- Nous avons opté pour dématérialisation, ainsi la copie de la facture n'est pas donnée directement au client, mais est envoyée par email dès le départ
- Si le client a besoin d'un stylo, la réceptionniste le nettoie avec la solution alcoolique avant de le remettre au client
- La réceptionniste nettoie le comptoir de la réception après le départ du client et se nettoie les mains avec la solution hydro alcoolique.

LA RESTAURATION

Notre espace de restauration est ouvert La Paillote du Domaine de Chavêches pour le dîner. Nos cartes boissons et vins sont disponibles sur notre guide d'accueil numérique et le menu sur ardoise, par mesure de sécurité, nous ne vous remettrons pas les cartes en mains propres. Nous limiterons le nombre de couverts afin de respecter les recommandations du Gouvernement. Les boissons seront servies sans décoration ni fruits.

En raison de la capacité limitée des tables avec les distanciations ; les déjeuners et diners seront sur réservation UNIQUEMENT (auprès de la Réception via le 700# depuis votre chambre) ; nous vous remercions également de respecter l'heure à laquelle vous avez réservé. Nous vous remercions pour votre compréhension.

LES PISCINES

Lors de votre baignade, nous vous remercions de bien vouloir respecter les mesures suivantes :

- Maintenez une **distance de 1,5 mètre** entre vous et les autres baigneurs dans la piscine et autour de la piscine
- Veuillez prendre une **douche** avant d'entrer dans le bassin

- La **baignade est interdite** si vous ressentez des symptômes
- Éternuez et/ou tousssez dans votre main puis lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon tout de suite après.
- Les serviettes piscines seront à votre disposition, celles-ci sont lavées en interne à 70 °C
- Vous trouverez votre serviette de piscine dans votre chambre, nous vous remercions de les garder pendant la durée de votre séjour.

ESPACE DÉTENTE ET SPA

- Inviter chaque client qui entre dans le SPA à se désinfecter les mains à la station de gel hydro alcoolique située devant l'entrée du SPA
- Port du masque obligatoire pour la Responsable SPA
- La Responsable SPA se nettoie les mains au gel hydro alcoolique devant le client
- Douche obligatoire avant le massage
- Port du masque obligatoire par le client s'il se fait masser le devant du corps
- Après le départ des clients, la Responsable du SPA désinfecte l'ensemble de l'espace
- Le SPA doit être entièrement aéré après le départ des clients
- Elle amène les serviettes sales en prenant bien soin de fermer le sac de linge avant le transport

CAS D'UN CLIENT AFFECTÉ PAR LE COVID-19 :

Si nous avons connaissance d'un cas de Covid-19 chez un client qui a séjourné dans notre établissement ou qui s'y trouve encore, nous devons :

- Contacter immédiatement l'ARS (Agence Régionale de Santé) de notre région
- Vérifier que la personne peut rentrer chez elle ou être prise en charge par les autorités sanitaires
- Lui demander de quitter l'établissement.

Avant que le client infecté par le Covid-19 quitte l'hôtel, nous devons :

- Inviter le client infecté par le Covid-19 à rester dans sa chambre
- Limiter les contacts avec ce client et maintenir une distance minimale d'1 mètre
- Ne pas entrer dans sa chambre

Après le départ du client infecté par le Covid-19, Nous devons :

- Ne pas entrer dans la chambre utilisée pendant 72h minimum
- Dans la mesure du possible, condamner les zones utilisées par la personne malade pendant au moins 72h
- Effectuer un nettoyage et une désinfection approfondis de la chambre et des espaces fréquentés ; renforcer le nettoyage des bouches de VMC et grilles de climatisation