

STAY SAFE WITH MELIÁ

EIN HOTELAUFENTHALT MIT GARANTIEN

Wir möchten Sie bald wieder sehen. Deshalb haben wir das Programm „Stay Safe with Meliá“ ins Leben gerufen, um Ihnen während Ihres Aufenthalts in unserem Hotel die höchsten Gesundheits- und Sicherheitsstandards zu garantieren. Eine neue Erfahrung für die „neue Normalität“, aber mit dem gleichen freundlichen Service und der bekannten Hingabe von unseren Mitarbeitern.

Einige der folgenden Services wurden an die geltenden Vorschriften und Verfahren angepasst und können in diesem Hotel in Anspruch genommen werden.

STAY SAFE WITH MELIÁ

Nach Beratung mit Diversey und Zertifizierung durch Bureau Veritas haben wir den Leitfaden „Stay Safe with Meliá“ erstellt, um die strikte Anwendung der Gesundheits- und Sicherheitsempfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) sowie der nationalen Gesundheitsbehörden im jeweiligen Land zu gewährleisten.

Zu den Maßnahmen gehören die Intensivierung von Reinigungsprozessen, die Umgestaltung von Bereichen, um soziale Distanzierung zu gewährleisten, und die Neugestaltung von Prozessen, um die Interaktion mit Gästen zu reduzieren. Diese Maßnahmen können die Verfügbarkeit bestimmter Services in diesem Hotel verändern und auch neue Erfahrungen mit sich bringen, die sich auf digitale Lösungen konzentrieren.

REZEPTION

Bei Ihrer Ankunft im Hotel werden Sie einige Änderungen erkennen, damit Sie garantiert einen sicheren, komfortablen Aufenthalt genießen können. Zuerst werden wir bei der Ankunft die Temperatur aller Gäste messen, um das Hotel so sicher wie möglich zu machen. Darum müssen auch alle, die das Hotel betreten, sowohl Gäste als auch Mitarbeiter, ebenfalls über eine Desinfektionsmatte laufen.

Es werden normale Abläufe wie Check-in (mit der Möglichkeit, diesen 48 Stunden vor der Ankunft über melia.com oder die APP zu erledigen für MeliáRewards-Mitglieder), Check-out, allgemeine Unterstützung und andere Informationen zur Verfügung stehen.

Folgende Services werden nicht mehr zur Verfügung stehen:

- Concierge (nur digital oder telematisch)
- Verkauf von Ausflügen
- Valet-Parkservice: nicht in der Anfangsphase der Lockerung der Beschränkungen verfügbar
- Flughafen-Shuttleservice (bitte überprüfen Sie die Verfügbarkeit)

ZIMMER

Wir möchten Ihr Zimmer zu einem Tempel machen. Ein sicherer Bereich, in dem wir die Reinigungs- und Desinfektionsprozesse intensiviert und einige Gegenstände versiegelt haben, um ihre Sterilität zu gewährleisten.

- Der tägliche Raumreinigungsservice wird beibehalten, sofern sich der Gast nicht im Zimmer aufhält. Wenn Gäste keine Reinigung ihres Zimmers wünschen, werden die Handtücher trotzdem täglich gewechselt
- Es wird ein spezielles Covid-19-Paket mit Annehmlichkeiten wie einer Maske, Handschuhen und hydroalkoholischem Gel zur Verfügung stehen, das die Gäste auf Wunsch erwerben können (Verfügbarkeit im Hotel prüfen), oder es gibt Spender mit antibakteriellem Gel im ganzen Hotel zusammen mit Einweghandschuhen in Bereichen, in denen sie benötigt werden

Einige Services werden ebenfalls geändert:

- Wäschereiservice: nur in Paradisus Hotels, auf Anfrage über die APP
- Minibar-Service auf Anfrage (zunächst leer, Produkte auf Anfrage über den digitalen Concierge erhältlich)
- Alle Annehmlichkeiten (Zahnpflege, Rasierzeug, Schuhputzer, Schuhanzieher usw.) sind auf Anfrage erhältlich. Es werden nur die wichtigsten Dinge wie Shampoo und Seife im Zimmer aufbewahrt
- Bügeleisen, Tissue-Boxen und nicht-installierte Haartrockner sind auf Anfrage erhältlich

RESTAURANTS UND BARS

Genießen Sie wieder einmal das Vergnügen, einen Tisch mit Ihren Lieben zu teilen. Probieren Sie die reichhaltigen, abwechslungsreichen gastronomischen Möglichkeiten einschließlich neuer Konzepte, aber mit der gleichen gewohnten Qualität.

Alle Nahrungsmittel- und Getränkeservicebereiche werden immer Kapazitätsbeschränkungen und soziale Distanzierung respektieren. Falls erforderlich, werden die Gäste bei ihrer Ankunft oder über die App informiert, wenn es notwendig ist, Buchungen vorzunehmen, um die Kapazität zu kontrollieren und die soziale Distanzierung zu respektieren. Die folgenden Services werden ebenfalls geändert:

- Das Buffet zum Frühstück, Mittag- und Abendessen wird so angepasst, dass es eine breite Palette an vorbereiteten kalten Gerichten und Produkten in Einzelportionen sowie eine Auswahl an warmen Gerichten auf Bestellung oder Angebote à la carte bietet. In einigen Hotels gibt es Frühstück in der traditionellen Form als Buffet, wobei jedoch Handschuhe, ein Wasser-Alkohol-Gel und Mask erforderlich sind mit den maximal möglichen Sicherheitsgarantien
- À-la-carte-Frühstück in Premium Hotels, möglicherweise begleitet von einigen vorbereiteten kalten Gerichten
- À-la-carte- und Spezialitätenrestaurants erfordern immer eine vorherige Reservierung
- Ein Takeaway-Service ist ebenfalls verfügbar
- In Resorts werden Live-Kochstationen und -Ecken mit Service-Personal im Freien und/oder mit entsprechender Schutzausrüstung eingerichtet
- Der Zimmerservice wird das Bestellte mit größter Sorgfalt vorbereiten und auf den Gang außerhalb des Zimmers liefern

- Minibar-Produkte können über den digitalen Concierge oder die Lebensmittel- und Getränkeverkaufsstellen des Hotels bestellt werden
- Für den Getränkeservice auf der Sonnenterrasse werden Sie je nach Hotel einen „Drücken-und-ich-komme“-Knopf nutzen oder auf Anfrage bedient werden
- In Hotels, in denen die Speiseräume in Übereinstimmung mit den örtlichen Vorschriften geschlossen sind, wird Folgendes angeboten:
 - Ein Picknick-Frühstück zum Abholen
 - Picknick oder Grab&Go-Mittag- und Abendessen
 - Zimmerservice
 - Minibar-Produkte können über den digitalen Concierge oder die Lebensmittel- und Getränkeverkaufsstellen des Hotels bestellt werden

Um die Risiken zu minimieren, werden die Services im Essbereich geändert oder nicht mehr angeboten:

TAGUNGEN UND VERANSTALTUNGEN

Feiern Sie Ihre Veranstaltung in unserem Hotel, mit neuen Grundrissen, die jederzeit soziale Distanzierung und offizielle Vorschriften respektieren.

- Flexibilität und neue Einrichtungen mit unseren Signature Tagungsräumen
- Beschilderungssysteme, die einen angemessenen Durchgang für Gruppen und die Trennung zwischen ihnen und anderen Kunden garantieren: digitale Bildschirme, Schilder am Boden, Pfosten und Seile
- Nutzung digitaler Anwendungen für die Beziehungen zwischen Tagungsplanern und dem Veranstaltungsmanager des Hotels
- Hospitality-Schalter mit Schutzscheiben, hydroalkoholischen Gels und grundlegenden Gesundheitsinformationen
- Neue Maximalkapazitäten und Umverteilung von Möbeln in öffentlichen Bereichen (Warteräume und Foyer)
- Digitale Erlebnisse: Virtuelle Besichtigungen und Bestuhlungsvorschauen mit 3D-Diagramm-Tools
- Virizide Protokolle und Produkte für Reinigung und Klimatisierung: Verwendung von Desinfektionsmatten am Eingang und Räume, die nach der Desinfektion versiegelt werden
- Neue Ausstattung: Glasflasche mit Wasser pro Person, versiegelte, häufig verwendete Artikel, Schreibwaren auf Anfrage und, wenn möglich, mit nachhaltigen Materialien versiegelt.
- Gelspender am Eingang zu Räumen, öffentlichen Bereichen und WCs
- Garantie von Speiseservices in einem privaten Speisesaal oder einem für jede Gruppe reservierten Teil des Restaurants
- Möglichkeit, Speisen sowohl von Gruppenmenüs als auch von À-la-carte-Restaurants abzuholen
- Minimierung der Selbstbedienung (Einwegalternativen, abgedeckte, individuelle Fertiggerichte), wodurch die Handhabung von Lebensmitteln durch die Gäste entfällt
- Kaffeepausen und Buffets werden immer vom Personal serviert
- Live-Kochstationen und Ecken mit Bedienung durch die Mitarbeiter, Förderung von Standorten im Außenbereich

POOLS

- Genießen Sie weiterhin ein erfrischendes Bad in unseren Pools. Um dies zu ermöglichen, haben wir die Grundrisse so angepasst, dass die soziale Distanzierung zwischen verschiedenen Personengruppen jederzeit gewährleistet ist.
- Es werden alle geeigneten Verfahren zur Verwaltung und Pflege der Pools sowie spezifische Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen angewandt, sowohl rund um den Pool als auch in der unmittelbaren Umgebung, in den Duschen und auf den Treppenstufen des Pools.
- Poolhandtücher stehen Ihnen bei der Ankunft im Zimmer zur Verfügung und werden während der täglichen Zimmerreinigung gewechselt. In großen Resorts kann dies durch weitere Stationen an Strand- und Poolbereichen verstärkt werden, um Ersatz zu bieten.

AKTIVITÄTEN UND UNTERHALTUNG

Es ist Zeit für Spaß. Wir haben ein abwechslungsreiches Programm geplant, das den Anforderungen der sozialen Distanzierung angepasst ist, damit Sie weiterhin Aktivitäten mit maximaler Sicherheit für Kinder und Erwachsene genießen können. Das Programm ist über WhatsApp mit dem Digital Concierge, über die APP oder mit einem QR-Code verfügbar.

- Das Unterhaltungsprogramm für Kinder ist so konzipiert, dass soziale Distanzierung gewährleistet ist. Es findet immer im Freien statt und vermeidet Kontaktspiele oder die Notwendigkeit, Dinge zu teilen
- Unser Unterhaltungsteam wird jeden dazu auffordern, sich zu Beginn und am Ende aller Aktivitäten die Hände zu waschen und zu desinfizieren
- Workshops und Kurse: Aktivitäten im Freien werden priorisiert und so aufgebaut, dass soziale Distanzierung gewährleistet ist
- Aufführungen: Sie werden, wann immer möglich, im Freien oder in Innenräumen mit reduzierter Kapazität und in Einrichtungen, die soziale Distanzierung gewährleisten, stattfinden

FITNESSSTUDIO UND SPA

- Genießen Sie unsere Einrichtungen, trainieren Sie im Fitnessstudio oder entspannen Sie in unserem Spa. Sofern wir die Sicherheit der Einrichtungen garantieren können, werden wir weiterhin Services wie beheizte Pools, einen Fitnessraum, einen Wasserzirkel, Duschen im Poolbereich, Sonnenliegen, Umkleieräume, Duschen und WCs anbieten. Pour contrôler la capacité du gymnase, l'entrée se fera sur rendez-vous ou en fonction de périodes déterminées.
- Die Spas werden eine verkleinerte Liste von Behandlungen anbieten, die an diese neue Situation angepasst sind und nach Terminvereinbarung zur Verfügung stehen. Die Kunden können die verfügbaren Services über den digitalen Concierge, die APP oder mit einem QR-Code einsehen.