

COVID19 PROTOKOLL ÉS INTÉZKEDÉSEK

Fontosnak tartjuk megosztani, hogy a következő szabályokat és előírásokat azért készítettük el, hogy biztosíthassuk vendégeink, személyzetünk és a környezetünkben lévők egészségét illetve biztonságát. Emellett azért is, hogy aktív résztvevői lehessünk a corona vírus terjedése elleni küzdelemnek.

Nem szeretnénk, ha a szolgáltatásunkban szigorú, merev és betarthatatlan szabályok lennének. Célkitűzéseink egyike a szálloda megnyitása óta, hogy a vendégeink olyan kényelmesen érezzék magukat, mintha otthon lennének.

Néhány szabálytól – mint például a recepcióra belépés, amik kötelezőek a kormány által ajánlott előírásoknak megfelelően – eltekintve a legtöbb szigorú szabályunk a személyzetre vonatkozik, vendégeink számára csak javaslatok. Szóval aggodalomra semmi ok, a vendégeinket úgy várjuk, hogy élvezhessék a nálunk töltött időt anélkül, hogy szigorú szabályoknak kellene megfelelni.

Mindenek előtt a legfontosabb, hogy minden esetben mielőtt új vendégnek adjuk ki az apartmant, teljesen és professzionális módon fertőtlenítjük azt. Mindemellett szigorú szabályokat követünk, hogy megakadályozzuk a fertőzést az apartmanban a takarítás pillanata és a vendég érkezése közt eltelt időben.

Előre is köszönjük a megértést és az együttműködést!

RECEPCIÓ

- A recepción egy plexi üveg panelt helyeztük el, hogy minimalizálhassuk a vendégek és a személyzet közti érintkezést
- Online check-in és bejelentkezés tablet-en: a bejelentkezési folyamat kizárólag elektronikus úton történik. Az erre vonatkozó útmutatót és követelményeket minden vendégünknek elküldjük az érkezést megelőzően, így mindenkinek lehetősége nyílik a saját eszközés kitölteni a regisztrációs lapot
- Amennyiben valamilyen okból kifolyólag nem lehetséges az online check-in, az űrlap az érkezéskor a recepción található tabletek segítségével is kitölthető. A tableteket minden használat után fertőtlenítjük.
- Új online számlázási rendszer: Minden számlát elektronikus úton állítunk ki. Ez azt jelenti, hogy többé nem állítunk ki papír alapú számlát, hanem minden esetben e-mailben küldjük el a vendégnek / a fizetőnek.

- Új kommunikációs lehetőség: A hagyományos telefon és e-mail mellett mostantól WhatsApp-on is elérhetőek vagyunk. A vendégeknek nem kell a recepcióra jönni, elég ha üzennek nekünk és mi megpróbálunk azonnal válaszolni.
- A recepció szellőző és légkondicionáló rendszere megfelel a kormány által előírt ajánlásoknak. Nem belső keringetéssel dolgozik, hanem a kinti levegőt keveri a helyiség levegőjébe. A rendszer egy egészséges levegőáramlást biztosít, ami biztonságos és folyamatos.
- Minden vendégünknek küldünk egy információs e-mailt a fontosabb intézkedésekkel, tudnivalókkal a be- és kijelentkezésről, hogyan tudják elérni a recepciót és mi a teendő a vírus tüneteinek észlelése esetén
- Minden munkaállomáson található felület fertőtlenítő spray és kézfertőtlenítő valamint papír törölő. Minden felület fertőtlenítés után a papír törölő azonnal a szemetesbe kerül. A felületek fertőtlenítése legalább naponta 3-szor történik (reggel, délután, este).
- A recepció személyzetének kötelező maszkot viselni a közös helyiségekben illetve az irodák közti mozgás esetén
- A recepción szükség esetén elérhető digitális lázmérő
- Minden gyakran használt felület időszakosan fertőtlenítésre kerül, különös figyelemmel a pultra, bankkártya terminálokra, check-in eszközökre (tablet), kilincsekre és a fertőtlenítő nyomógombjaira. Amennyiben bármely eszköz használatba került a check-in alkalmával, minden használat után fertőtlenítjük.
- Minden apartman kulcsot, tokent és parkoló kártyát, amit a kijelentkező vendégek hagynak itt vagy személyzetünk juttat a recepcióra naponta fertőtlenítünk.

SZABÁLYOK A RECEPCIÓRA BELÉPÉSHEZ:

- **Foglalásonként illetve ügyenként legfeljebb 1 fő, összesen egy időben legfeljebb 3 fő tartózkodhat a recepción.** Ha valaki társasággal érkezik (család, barátok), mindenkinek kint kell várakozni, csak 1 fő jöhet be a recepcióra. Az egyetlen kivétel, ha kisgyerekekkel van, aki nem várakozhat kint egyedül
- **A recepcióra lépő minden egyes embernek kötelező maszkot viselni** és lehetőség szerint fertőtleníteni a kezeit a bejáratnál elhelyezett fertőtlenítővel. Amennyiben valakinek nincs saját maszkja, egy darabot biztosítunk. Amennyiben a maszkviselési kötelezettséget valami miatt nem lehet teljesíteni (pl. maszk hiánya a recepción), a vendéget csak a recepción kívül, az utcán szolgáljuk ki

- Kérjük tartsa tiszteletben a padlón feltüntetett jelzéseket, ami a biztonságos távolságot biztosítja a recepción várakozó vendégek közt
- Kérjük mindig tartsa be a 1,5 m távolságot más emberekkel – ide értve a személyzetet is
- **Amennyiben betegnek érzi magát vagy szédül, kérjük semmi esetre se jöjjön a recepcióra.** Ebben az esetben használja a recepció bejárata mellett található csengőt. Amennyiben úgy érzi a Covid -19 vírussal fertőzött, különleges protokoll szerint járunk el, kérjük azonnal értesítse a recepciót!
- A mellékhelyiség használatakor kérjük alaposan mosson kezet és használja a kihelyezett fertőtlenítő szappant. Általános javaslat a szappant legalább 20 másodpercig a kézen tartani. A kezek szárításához használja az elektromos kézsárító berendezést. Sajnálatos módon törölközőt és papírtörülőt a továbbiaknak nem biztosítunk.

BEJELENTKEZÉS

- A check-in folyamat lehetőség szerint online, az érkezést megelőzően történik. Amennyiben a bejelentőlap kitöltése és a fizetés is sikeresen előre megtörtént, az érkezéskor a recepcióskok már csak az apartmanba kísérik a vendéget. Amennyiben a bejelentőlap kitöltése megtörtént, de a fizetés még nem, a recepciósk elvégzi a fizettetést és az apartmanba kíséri a vendéget. Amennyiben egyik sem történt meg az érkezést megelőzően, a vendég a recepción található tableteken tudja kitölteni a bejelentkező lapot. A tabletek és a pult minden használat után fertőtlenítésre kerülnek, hogy a következő vendég is biztonságosan tudja azokat használni.
- Érkezéskor történő fizetés esetén a bankkártya használatot preferáljuk, de készpénzzel is lehetséges fizetni. Bankkártyás fizetés esetén a recepciósk használat után fertőtleníti a POS terminált. Készpénzes fizetés esetén, mindig mikor a recepciósk készpénzhez ér, azt eldobható gumikesztyűben teszi, amit azonnal a szemetesbe dob vagy azonnal fertőtleníti a kezét miután a bankjegyekhez vagy pénzértékekhez nyúlt.
- A vendég elkísérése az apartmanba: A recepciósk minden esetben köteles maszkot viselni és fertőtleníteni a kezét vagy eldobható gumikesztyűt húzni mielőtt kilép a pult mögül. A vendégeknek nem kötelező, ugyanakkor javasoljuk a maszk használatát az apartmanba kísérés végéig. Amennyiben a vendégnek nincs, a recepciósk tud egy darab maszkot biztosítani (esetleg felár ellenében). Az apartman kulcsa(i)t (kézfertőtlenítés vagy gumikesztyű viselése után) a vendégnek adjuk, hogy ő nyithassa ki az apartman ajtaját. A recepciósk és a vendég közt 1,5 méteres távolság tartása kötelező (különleges esetek kivételével pl. liftben) és erősen javasolt mindenfajta fizikai érintkezés elkerülése (különös tekintettel a kézfogásra). A recepciósk minden feladatot elvégez a vendég helyett, ami felület érintésével jár például hívógom nyomása, ajtók nyitása. A vendég apartmanjához érkezéskor az ajtót a vendég nyitja ki és a recepciósk minden esetben fertőtleníti a kezét mielőtt az apartmanba lép. Amennyiben a liftben mások is tartózkodnak, a recepciósk megkérdezi a vendéget, hogy szeretne-e beszállni vagy megvárni a következő üres liftet. A mi javaslatunk minden esetben az üres lifttel történő utazás.

KIJELENTKEZÉS:

- A vendég az apartman kulcsát, illetve a garázsnyitó kártyát az apartman étkezőasztalán hagyhatja vagy bedobhatja a recepció bejárata mellett található postaládába. Az érkezéskor mindent elintézzünk, így nem szükséges a recepcióra bejönni. Amennyiben bármi segítségre lenne szükség (pl. taxi rendelés), kérjük hívjon minket telefonon, írjon e-mailt vagy küldjön üzenetet WhatsApp-on keresztül.

TAKARÍTÁS

AZ ÉPÜLETEK TAKARÍTÁSA:

Az épületek és azok közös helyiségei naponta legalább 3 alkalommal fertőtlenítésre kerülnek. Kérjük vegyék figyelembe, hogy apartmanjaink társasházakban helyezkednek el és azok takarítását egy külsős cég végzi. A mi takarító személyzetünk kizárólag az apartmanok és a recepció takarításáért felel.

A RECEPCIÓ TAKARÍTÁSA:

- Olyan takarító- és fertőtlenítő szereket használunk, amik megfelelnek a Kormány által előírt javaslatoknak. Ennek köszönhetően bármikor tudjuk garantálni a biztonságos és higiénikus környezetet.
- Nagytakarítás és a fertőtlenítés történik minden reggel, különös tekintettel a közös használatú felületekre és a mosdóra.
- Minden gyakran használt felület időszakosan fertőtlenítésre kerül, különös figyelemmel a pultra, bankkártya terminálokra, check-in eszközökre (tablet), kilincsekre és a fertőtlenítő nyomógombjaira. Amennyiben bármely eszköz használatba került a check-in alkalmával, minden használat után fertőtlenítjük.
- Minden apartman kulcsot, tokent és parkoló kártyát, amit a kijelentkező vendégek hagynak itt vagy személyzetünk juttat a recepcióra naponta fertőtlenítünk.
- Minden munkaállomáson található felület fertőtlenítő spray és kézfertőtlenítő valamint papír törölő. Minden felület fertőtlenítés után a papír törölő azonnal a szemetesbe kerül.
- Kézfertőtlenítő elérhető a recepció bejáratánál
- Speciális fertőtlenítő szappan és a elektromos kézszáritó elérhető a vendég mosdóban

AZ APARTMANOK TAKARÍTÁSA:

- Minden kijelentkezés után egy speciális fertőtlenítő robottal takarítjuk ki az egész apartmant, beleértve a konyhát, a konyhai felszereléseket és a textileket is. Mindezek előtt a takarító személyzetünk nagytakarítást végez a lakásban, ami garantálja a teljesen tiszta és higiénikus konyhát és fürdőszobát.
- Napi takarítás esetén különös figyelmet fordítunk a felületek fertőtlenítésére. Emellett elvégezzük a normál takarítást – portörlés, porszívózás és felmosás.
- Takarító személyzetünk a következőképpen van felkészülve: A személyzet minden tagjának kötelező maszkot viselni az apartmanba lépéskor. Lehetőséget adunk a választásra, hogy eldobható gumikesztyűt használjanak vagy fertőtlenítik a kezüket mielőtt belépnek (valamelyik opció választása kötelező). Személyzetünknek biztosítunk: arcmaszkot, kézfertőtlenítő eszközöket, eldobható kesztyűket, eldobható törülközőket és professzionális fertőtlenítő szereket, amik törvény által elfogadott vegyszerek a teljes fertőtlenítés és a megfelelő végeredmény biztosítása érdekében.

KARBANTARTÓ RÉSZLEG

Amennyiben a vendég tartózkodása alatt meg kell szerelni valamit az apartmanban vagy kell végezni a vendég érkezése előtt, biztosítjuk, hogy a személyzet szigorúan betartja a következő előírásokat:

- 1 flakon kézfertőtlenítő mindig van a karbantartó kollégánál
- Kötelező maszkot viselni az apartmanba lépés előtt és a közös területeken
- Kötelező fertőtleníteni a kezeket bármilyen felület érintése előtt az apartmanban, ideértve a kilincseket is
- Minden javítási munka után az érintett felület professzionális termékekkel fertőtlenítésre kerül, amelyek törvény által elfogadott vegyszerek a teljes fertőtlenítés és a megfelelő végeredmény biztosítása érdekében.

PROTOKOLL A COVID-19 TÜNETEINEK ÉSZLELÉSE ESETÉN

A fő kapcsolattartók és felelős személyek a Covid-19 járványhelyzetre vonatkozó vészhelyzet esetén:

Santiago Ferreiro – Ügyvezető
iagoferreiro@corvincentersuites.com
+36706773444

Horváth Tímea – Front Office Manager
fomanager@corvincentersuites.com
+36707766575

PROTOKOLL ARRÁ AZ ESETRE, HA A VENDÉG TÜNETEKEL RENDELKEZIK ÉS ÉRTESÍTI A SZEMÉLYZETET

- A személyzetnek kötelessége értesíteni a felettesét, aki azonnal telefonon kapcsolatba lép az illetékes szervekkel
- A személyzet és a vendég illetve családtagjai közt a beszélgetés kizárólag telefonon vagy egyéb digitális módon történhet, soha nem személyesen
- A felelős személy a következő kérdéseket fogja feltenni:
 - Milyen tüneteket észlelt?
 - Köhög?
 - Van e láza?
 - Mikor kezdődtek a tünetek?
 - Volt e mostanában közvetlen kapcsolatban a személyzet bármely tagjával, más vendégekkel vagy egyéb személyekkel?
 - Melyik országból és mikor érkeztek Magyarországra?
 - Volt e a vendég vagy bármely hozzátartozója, utastársa közvetlen kapcsolatban beteg emberrel vagy olyannal, aki veszélyeztetett országban járt?
- Attól a pillanattól fogva , hogy a vendég jelenti az észlelt Covid-19 tüneteket, azonnal értesítjük a Nemzeti Népegészségügyi Központot és követjük az általuk előírt további instrukciókat
- További utasításig a vendégnek az apartmanban kell maradni
- A felelős személy határozza meg, hogy szükséges e értesíteni a vendéggel kapcsolatba lépett más cégeket, idegenvezetőt, utazásszervezőt ...

- Amennyiben a Népegészségügyi Központ előírja illetve a várakozás idejére egy fő a személyzetből kijelölésre kerül, hogy a vendégnek biztosítson gyógyszereket, lázmérőt, nélkülözhetetlen árukat amíg az illetékes szerv át nem veszi az intézkedést
- A felelős személy azonnal értesíti a szálloda többi részlegét, hogy az ő engedélye nélkül nem léphetnek az apartmanba
- Amennyiben a személyzetnek kapcsolatba kell lépni a vendéggel maszk és eldobható gumikesztyű használata kötelező. A személyzet kijelölt tagja visz magával egy extra maszkot arra az esetre, ha a vendégnek nincs. A maszk használat mindkét fél részére kötelező. Enélkül nem lehetséges a segítségnyújtás.
- Amíg a hatóság másként nem rendelkezik, a vendégnek kötelessége az apartmanban maradni. Ez nem a szálloda szabályzata, hanem a Népegészségügyi Központ előírása – amennyiben a vendég nem tesz eleget ennek, az a saját felelőssége. A szálláshely és a személyzet ezért nem vállal felelősséget, valamint a recepcióra belépés és a személyzettel való személyes kapcsolat enm megengedett.
- Amennyiben Hatóságok úgy határoznak, hogy a vendéget kórházba vagy más egészségügyi központba kell szállítani, a vendég köteles az apartmanjában várakozni, amíg a mentő megérkezik. A személyzet tájékoztatni fogja a további teendőkről.
- Amennyiben Hatóságok úgy határoznak, hogy a vendégnek házi karanténban kell maradni, a szálloda karantén szolgáltatását tudjuk biztosítani, amely esetleges felár ellenében igénybe vehető
- Bármely vendég bizonyított fertőzöttsége esetén a cég fizeti a vendéggel kapcsolatba kerülő összes alkalmazott tesztjét

PROTOKOLL ARRÁ AZ ESETRE, HA A VENDÉG TÜNETEKSEL RENDELKEZIK ÉS AZT A SZEMÉLYZET VESZI ÉSZRE:

- A személyzetnek kötelessége értesíteni a felettesét, aki azonnal telefonon kapcsolatba lép az illetékes szervekkel
- Az illetékes személy kapcsolatba lép a vendéggel, hogy egy esetleges fertőzést jelentettek (a forrás megjelölése nélkül) és a szálloda szigorú előírásainak megfelelően a következő kérdéseket kell feltenni:
 - Milyen tüneteket észlelt?
 - Köhög?
 - Van e láza?
 - Mikor kezdődtek a tünetek?

- Volt e mostanában közvetlen kapcsolatban a személyzet bármely tagjával, más vendégekkel vagy egyéb személyekkel?
 - Melyik országból és mikor érkeztek Magyarországra?
 - Volt e a vendég vagy bármely hozzátartozója, utastársa közvetlen kapcsolatban beteg emberrel vagy olyannal, aki veszélyeztetett országban járt?
- Amennyiben a felelős személy úgy ítéli meg, hogy valóban fenn áll a Covid-19 fertőzőtlenség gyanúja, megkéri a vendéget, hogy további utasításig maradjon az apartmanban és azonnal értesíti a Nemzeti Népegészségügyi Központot a további teendők miatt
 - Amíg a hatóság másként nem rendelkezik, a vendégnek kötelessége az apartmanban maradni. Ez nem a szálloda szabályzata, hanem a Népegészségügyi Központ előírása – amennyiben a vendég nem tesz eleget ennek, az a saját felelőssége. A szálláshely és a személyzet ezért nem vállal felelősséget, valamint a recepcióra belépés és a személyzettel való személyes kapcsolat enm megengedett.
 - A felelős személy határozza meg, hogy szükséges e értesíteni a vendéggel kapcsolatba lépett más cégeket, idegenvezetőt, utazásszervezőt ...
 - Amennyiben a Hatóságok jelzése alapján szükséges, vagy esetleges várakozási idő esetén a személyzet egy tagja kijelölésre kerül, hogy biztosítson a vendégnek gyógyszereket, lázmérőt és nélkülözhetetlen árukat amíg a Hatóságok átveszik az esetet
 - A felelős személy azonnal értesíti a szálloda többi részlegét, hogy az ő engedélye nélkül nem léphetnek az apartmanba
 - Amennyiben a személyzetnek kapcsolatba kell lépni a vendéggel maszk és eldobható gumikesztyű használata kötelező. A személyzet kijelölt tagja visz magával egy extra maszkot arra az esetre, ha a vendégnek nincs. A maszk használat mindkét fél részére kötelező. Enélkül nem lehetséges a segítségnyújtás.
 - Amennyiben Hatóságok úgy határoznak, hogy a vendéget kórházba vagy más egészségügyi központba kell szállítani, a vendég köteles az apartmanjában várakozni, amíg a mentő megérkezik. A személyzet tájékoztatni fogja a további teendőkről.
 - Amennyiben Hatóságok úgy határoznak, hogy a vendégnek házi karanténban kell maradni, a szálloda karantén szolgáltatását tudjuk biztosítani, amely esetleges felár ellenében igénybe vehető
 - Bármely vendég bizonyított fertőzőtlensége esetén a cég fizeti a vendéggel kapcsolatba kerülő összes alkalmazott tesztjét

PROTOKOLL ARRRA AZ ESETRE HA A SZEMÉLYZET EGY TAGJA RENDELKEZIK A TÜNETEKSEL:

- A személyzet minden egyes tagja felkészült és képzett a Covid-19 járványhelyzettel kapcsolatban
- A személyzet minden tagjától elvárt, hogy amennyiben minimális Covid-19 panaszokkal rendelkeznek, ne jöjjenek dolgozni
- Ha a tünetek a munkába indulás előtt jelentkeznek: a munkavállaló otthon marad és azonnal értesíti a felettesét
- Ha a tüneteket munka közben érzékeli: A munkavállalónak kötelessége azonnal abbahagyni a megkezdett munkát, maszkot felvenni (amennyiben nem viselt addig) és értesíteni a felettesét. A felettes azonnal értesíti a Népegészségügyi Hatóságot és megkérdezi a további teendőket. A munkavállalónak kötelessége elhagyni a munkahelyet és várni a további instrukciókra.
- A személyzet bármely tagjának bizonyított fertőzöttsége esetén a cég fizeti a munkavállalóval kapcsolatba kerülő összes többi alkalmazott tesztjét

HÁZI KARANTÉN SZOLGÁLTATÁS

- A magyar hatóságok szerint a karantén kizárólag a fertőzött személyre vonatkozik. Ennek értelmében kizárólag a fertőzött személy köteles otthon maradni. Bármely más személy, aki az apartmanban tartózkodik – úgy mint szobatárs, rokon – jogosultak kimenni és intézkedni a szükséges gyógyszer és alapvető élelmiszerek bevásárlását illetően.
- Amennyiben a vendég megosztja az apartmant másokkal, erősen ajánlott, hogy a felek közt a lehető legkevesebb személyes kontaktus legyen. Javasoljuk további egy másik apartman bérlését is, a személyes kapcsolat és a vírus további terjedésének elkerülése érdekében. Tudatában vagyunk ezen ajánlat gazdasági vonzatának, ezért örömmel ajánlunk kedvezményes árakat.
- A személyzet tagjai nem jogosultak belépni a karantén alatt lévő apartmanba. Kizárólag vészhelyzet esetén vagyunk kötelesek belépni. Vészhelyzet alatt kizárólag olyan feltétlenül szükséges esetet értünk, ami az alapvető és egészséges élet garantálásához szükséges.
- Az alapvető takarításhoz szükséges tisztítószerket és extra textileket ingyenesen biztosítunk. Kérjük vegye figyelembe, hogy a törölközőket és az ágyneműket nem mossuk ki, azt a vendégnek kell saját maga számára kimosni.

- Örömmel ajánljuk házi karantén szolgáltatásunkat felár ellenében. Amennyiben érdeklődik, forduljon kollégáinkhoz bizalommal.

- Mit kínálunk a szolgáltatásban?
 - Személyre szabott bevásárlás – gyógyszerek, tisztasági eszközök, étel és ital
 - Lehetőség bármely más típusú vásárlásra az esettől és a lehetőségektől függően
 - Nespresso vagy Dolce Gusto kávéfőző gép biztosítása

Budapest, 2020.06.01

Iago Ferreira
General Manager

