



## HYGIENE-PROTOKOLL - COVID-19

### La Cheneaudière & Spa

Letzte Aktualisierung : 01/07/2021

Liebe Kunden, liebe Freunde

Wir freuen uns darauf, Sie wieder in Ihrer Cheneaudière begrüßen zu dürfen.

Damit Sie Ihren Aufenthalt in aller Sicherheit genießen können, haben wir für Sie und die Ihnen zu Diensten stehenden Teams ein Hygieneprotokoll erstellt.

Wir stehen in ständigem Kontakt mit den Behörden und aktualisieren ständig unsere sanitären Massnahmen.

### **ALLGEMEINE MASSNAHMEN**

- Wenn Sie in den letzten 14 Tagen mit einer infizierten Person in Kontakt gekommen sind, oder wenn Sie selbst Symptome haben, dürfen Sie das Hotelgelände nicht betreten.
- Wir reinigen und desinfizieren unsere Gemeinschaftsräume regelmäßig und achten dabei besonders auf Kontaktbereiche wie Treppengeländer und Griffe von Türen.
- Um einen sozialen Abstand von mindestens 1 Meter zu gewährleisten, haben wir an der Rezeption und in den Wellnessbereichen Abstandsmarkierungen angebracht.
- Außerdem haben wir in jedem der Bereiche separate Displays aufgestellt, um auf die besonderen Anforderungen für jeden Bereich aufmerksam zu machen.
- Desinfektionsmittelpender stehen im ganzen Hotel zur Verfügung.
- Auf Verlangen der Behörden tragen Sie bitte Ihre Schutzmaske im gesamten Hotel (außerhalb Ihres Zimmers) und jederzeit während Ihres Aufenthalts.  
In den Speisesälen tragen Sie bitte Ihre Gesichtsmaske, bis der erste Gang am Tisch serviert wird, und setzen Sie sie dann zwischen den Gängen wieder auf.  
Im Wellnessbereich ist das Tragen einer Maske ebenfalls obligatorisch, außer auf Ihrem Liegestuhl/Ruheliege oder beim Besuch der Schwimmbäder und Saunen.
- Alle unsere Mitarbeiter, die von uns in Hygienemaßnahmen geschult wurden, werden zudem mit Schutzmasken ausgestattet, die sie jederzeit tragen werden.  
Das Küchenpersonal wird auch Nitrilhandschuhe und Charlottes/Toques tragen.  
Das Wartungsteam in den Räumen wird Nitrilhandschuhe und -visiere tragen.  
Je nach Behandlung kann das Kosmetikteam Nitrilhandschuhe tragen, Visiere, und nach jeder Massage wechseln sie ihre Hemden.

### **#TousAntiCovid:**

**Im Restaurant und im Spa wird jeder Kunde aufgefordert, den am Eingang präsentierten QR-Code zu scannen, um seine Anwesenheit über die Regierungs-App #TousAntiCovid zu melden. Wenn ein Kunde kein Smartphone oder die Anwendung hat (z. B. ausländische Kunden), muss er sich auf dem von uns zur Verfügung gestellten Papier- "Erinnerungsformular" registrieren. In der Regierungsverordnung heißt es genau so: "Manager von Einrichtungen haben die Pflicht, Kunden abzuweisen, die ihren Besuch nicht auf einem der vorgesehenen Wege melden wollen. "**

## - **BEI IHRER ANKUNFT**

- Wir kümmern uns gerne um Ihr Gepäck, aber leider dürfen wir Ihr Fahrzeug nicht parken.

- **Sobald Sie das Hotel betreten, besteht die Pflicht zum Tragen einer Maske; Es wird auch notwendig sein, Ihre Hände mit einem hydro-alkoholischen Gel zu reinigen, das Ihnen zur Verfügung steht.**

Wenn Sie Ihre Maske vergessen haben, können Sie im Hotelshop einen Satz Einweg- oder Stoffmasken kaufen.

- Bitte halten Sie so weit wie möglich den Mindestsicherheitsabstand von 1 Meter zwischen jeder Person ein.

## - **AN DER REZEPTION**

- Wir bedauern, dass wir Sie nicht mit einem Handschlag begrüßen können. Doch zweifeln Sie in der Transparenz des Schutzglases keinen Augenblick daran, dass sich hinter unseren Masken ein Lächeln verbirgt, denn alle werden sich sehr freuen, Sie wiederzusehen.

- Ihre Zimmerkarten werden von uns desinfiziert. Wir begleiten Sie gerne auf Ihr Zimmer.

- Zeitungen und Zeitschriften sind nicht mehr erlaubt. Wir bieten Ihnen eine Vielzahl von Zeitungen und Zeitschriften an, die Sie über die "Cheneaudière"-Anwendung Ihres Smartphones konsultieren können, die Sie zuvor heruntergeladen haben.

## - **IN DEN ZIMMERN**

- Die Hotelzimmer werden unter strengen Bedingungen gereinigt und desinfiziert und von unseren Haushälterinnen und Haushältern inspiziert. Im Rahmen der täglichen Reinigung der Räumlichkeiten werden auch die Kontaktflächen und Nassbereiche häufiger mit einem Flächendesinfektionsmittel mit gezielter Wirkung gegen Viren (EN14476) gereinigt.

- Hotelwäsche wird bei 60°C und mit antiviralen Produkten gereinigt.

- Wir bitten Sie höflich, die Räume während der Reinigung zu verlassen.

- Die Bereitstellung von praktischen Informationsheften in den Räumen ist nicht mehr erlaubt. Sie können diese Dokumente zum Antrag "Cheneaudière" einsehen.

- **Am Abend wird während der Sanitärkrise nicht mehr automatisch der Deckungsdienst durchgeführt, um zu verhindern, dass Personen Ihr Zimmer betreten.** Dieser Service ist auf Anfrage mit dem Signal "Danke, mein Zimmer zu machen" weiterhin möglich.

## - **IM SPA-BEREICH**

### **#TousAntiCovid:**

Im Spa wird jeder Kunde aufgefordert, den am Eingang präsentierten QR-Code zu scannen, um seine Anwesenheit über die Regierungs-App #TousAntiCovid zu melden. Wenn ein Kunde kein Smartphone oder die Anwendung hat (z. B. ausländische Kunden), muss er sich auf dem von uns zur Verfügung gestellten Papier-"Erinnerungsformular" registrieren. In der Regierungsverordnung heißt es genau so: "Manager von Einrichtungen haben die Pflicht, Kunden abzuweisen, die ihren Besuch nicht auf einem der vorgesehenen Wege melden wollen. "

**Im Wellnessbereich ist das Tragen einer Maske ebenfalls obligatorisch, außer auf Ihrem Liegestuhl/Ruheliege oder beim Besuch der Schwimmbäder und Saunen.**

- Die gesamte Ausstattung des Spas ist barrierefrei.
  - Während der Gesundheitskrise ist die Teezubereitung nicht mehr erlaubt.
  - Alle Aufenthaltsbereiche, Umkleieräume, Duschen, Toiletten, Böden, Einrichtungen wie Saunen, beheizte Betten... und alle Kontaktflächen sowie Nassbereiche werden ebenfalls sehr häufig mit Flächendesinfektionsmitteln mit gezielter Wirkung gegen Viren gereinigt.
  - Alle Spa-Wäsche wird bei 60°C und mit antiviralen Produkten (EN14476) gereinigt.
  - Liegestühle und Liegen sind in Übereinstimmung mit der Gesundheitsgesetzgebung mindestens 1 Meter voneinander entfernt. Die durch 2 gruppierten sind für Paare oder Personen desselben Haushalts bestimmt.
- Bitte verschieben Sie die Liegestühle nicht, um die physischen Distanzen zu respektieren.
- Die Wasserqualität in den verschiedenen Pools und Einrichtungen steht unter der ständigen Kontrolle der regionalen Gesundheitsbehörde.
  - Auch die Karte der Behandlungen und Massagen ist an die geltenden Gesundheitsstandards angepasst. **Während einer Behandlung oder Massage ist das Tragen einer Maske obligatorisch.**

## - **IM RESTAURANT**

### **#TousAntiCovid:**

Im Restaurant wird jeder Kunde aufgefordert, den am Eingang präsentierten QR-Code zu scannen, um seine Anwesenheit über die Regierungs-App #TousAntiCovid zu melden. Wenn ein Kunde kein Smartphone oder die Anwendung hat (z. B. ausländische Kunden), muss er sich auf dem von uns zur Verfügung gestellten Papier-"Erinnerungsformular" registrieren. In der Regierungsverordnung heißt es genau so: "Manager von Einrichtungen haben die Pflicht, Kunden abzuweisen, die ihren Besuch nicht auf einem der vorgesehenen Wege melden wollen. "

- Die Restaurants bleiben wie gewohnt geöffnet.
- **Bitte tragen Sie Ihre Schutzmaske, bis das Team Sie an Ihren Tisch gesetzt hat.**
- In den Eingangsbereichen werden Desinfektionsmittelspender zur Verfügung stehen. Anschließend werden Sie von unseren Mitarbeitern begrüßt. Wenn am Eingang des Raumes kein Personal anwesend ist, warten Sie bitte eine kurze Zeit. Unsere Mitarbeiter werden Sie zu Ihrem Tisch bringen.
- Wir werden Ihren Sitz vorher desinfiziert haben. Sobald Sie sich eingelebt haben, können Sie Ihre Schutzmaske abnehmen, die Sie in Ihre Tasche oder Ihren Beutel stecken müssen.
- Wir werden den Dienst mit einer Schutzmaske ausgestattet durchführen.

### **Während Frühstück und Mittagessen (Gourmet-Pause) :**

- Das Frühstück wird meist in Form eines Buffets eingenommen, entweder in Selbstbedienung (individuelle, luftdichte Behälter) oder von unseren Teams bereitgestellt.
- Beim Mittagessen wird die Getränkekarte in der Anwendung "Cheneaudière" auf Ihrem Smartphone sichtbar sein. Wenn Sie kein Smartphone besitzen, wird Ihnen auf Anfrage eine Einwegkarte gebracht. Diese Karte wird nach Ihrer Abreise weggeworfen.
- **Das Tragen einer Maske ist auch beim Zirkulieren im Raum und an den Buffets obligatorisch.**

### **Beim Abendessen (oder Mittagessen) im gastronomischen Restaurant :**

- Die Speise- und Getränkekarte wird in der Anwendung "Cheneaudière" auf Ihrem Smartphone sichtbar sein. Wenn Sie kein Smartphone besitzen, wird Ihnen auf Anfrage eine Einwegkarte zur Verfügung gestellt. Diese Karte wird nach Ihrer Abreise weggeworfen.

- Die von uns angeforderten und von unseren Kunden bei der Tischreservierung hinterlassenen Kontaktdaten werden aufbewahrt und der regionalen Gesundheitsbehörde oder der Krankenkasse für den Fall, dass eine Kontaktverfolgung ausgelöst wird, zur Verfügung gestellt.

- **ABREISE VOM HOTEL**

- Wir kümmern uns gerne um Ihr Gepäck, aber leider dürfen wir Ihr Fahrzeug nicht fahren, um Ihren privaten Raum nicht zu infizieren.

- **Wenn bereits mehr als 6 Personen am Empfang warten, gehen Sie bitte nicht hinein. Es sind geeignete und weit entfernte Wartebereiche eingerichtet, und wir kommen gerne zu Ihnen.**

- Wir bitten Sie, so viel wie möglich mit Ihrer Kreditkarte oder kontaktlos mit Ihrem Smartphone zu bezahlen (Apple Pay und Android Pay werden akzeptiert).

Wir akzeptieren jedoch immer Bargeld und ANCV-Urlaubsschecks.

Bankschecks werden nicht mehr akzeptiert.

**W**ir danken Ihnen für Ihre Beteiligung an der strikten Anwendung von Hygienemaßnahmen und -regeln, damit alle Gäste ihren Aufenthalt in Ruhe und Frieden genießen können.

**Sollten Sie in den letzten 14 Tagen vor Ihrer Ankunft Symptome wie Fieber, Husten, Gliederschmerzen oder andere Beschwerden gehabt haben, bitten wir Sie, Ihren Aufenthalt zu stornieren oder zu verschieben.**

In diesem Fall sind die Stornierungskosten in der Regel durch die Reiserücktrittsversicherung Ihrer Kreditkarte gedeckt.

Bis zu 5 Tage vor Ihrer Ankunft ist eine kostenlose Stornierung durch uns selbstverständlich möglich. Nach diesem Datum werden die bestätigten Stornierungskosten in Rechnung gestellt.

Bitte informieren Sie uns auch so bald wie möglich über eventuelle Symptome, die Sie nach Ihrer Abreise verspüren.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis und Ihren Beitrag zur Umsetzung dieser neuen Maßnahmen.

Marie und Nicolas Decker, Jean-René Grau,  
und die gesamte Team in La Cheneaudière



*Letzte Aktualisierung : 01/07/2021*