

WE CARE *about you*



Gentili Clienti e Collaboratori, sappiate innanzitutto che la vostra sicurezza e il vostro benessere sono la nostra priorità. In questo documento vogliamo illustrarvi nel dettaglio tutte le azioni di prevenzione, sanificazione e di mantenimento degli elevati standard garanzia per la salute di tutte le persone che frequentano le nostre strutture.

Vogliamo rassicurarvi sul fatto che tutti i reparti che compongono lo staff delle nostre strutture (Direzione, Reception, Housekeeping, Manutenzione, Addetti alla cura del verde e delle piscine, Autisti, Amministrazione, Magazzino, Cucina, Lavaggio, Sala, Bar, Room-service) sono stati informati sulle nuove misure che riguardano la propria area di lavoro, oltre alle procedure generali della struttura in cui stanno operando: ciascuno di loro sa perfettamente quali sono le proprie responsabilità e le disposizioni alle quali dovrà attenersi durante il servizio.

Ringraziamo tutti i nostri colleghi per aver collaborato alla stesura di questo documento poiché il loro contributo è stato prezioso per non tralasciare nessun dettaglio e per assicurarvi di vivere un'esperienza gratificante, in totale tranquillità.

Vogliamo suggerirvi di leggere il documento completo con le azioni intraprese, pensando alla vostra sicurezza.

Tutte le nostre attenzioni per voi si esprimono dal momento della prenotazione fino a quando ci saluteremo, in attesa della vostra prossima visita, pronti a prenderci cura di voi!

Questo documento tiene conto delle Linee Guida Provvisorie 31 Marzo 2020 "Considerazioni operative per la gestione del COVID-19 nel settore Alberghiero" emesso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Eventuali aggiornamenti per l'area italiana sono disponibili sul sito ufficiale: www.salute.gov.it

INFORMAZIONI GENERALI Pag. 3

1. Principi generali della nostra filosofia aziendale in tema di salute
2. A disposizione dei clienti
3. Sintesi delle misure anti COVID-19

PRENOTAZIONI & ACCOGLIENZA CLIENTI Pag. 6

1. Accorgimenti per la vostra prenotazione
2. I PALAZZI Historic Experience Hotels vi danno il benvenuto con tutti i dispositivi di protezione per il vostro soggiorno

HOUSEKEEPING & SISTEMI DI PULIZIA Pag. 8

1. Pulizia e sanificazione della vostra camera
2. Toilettes nelle aree comuni
3. Prodotti per la pulizia e la sanificazione

FOOD & BEVERAGE Pag. 11

1. Orari e modalità di accesso
2. Menu sempre a portata di mano
3. La prima colazione
4. Ristorante e Bar
5. La Cucina

EVENTI PRIVATI & MEETINGS Pag. 13

1. Eventi privati
2. Sale meeting
3. Gruppi organizzati

TEMPO LIBERO & RELAX Pag. 14

1. La palestra
2. La piscina
3. Campi da tennis
4. Servizio navetta

STAFF & PROCEDURE INTERNE Pag. 17

1. Dispositivi di protezione e procedure dello staff

FORNITURE & CERTIFICAZIONI Pag. 19

1. Ricevimento merci e certificazione di fornitori e prodotti

INFORMAZIONI GENERALI

1. Principi generali della nostra filosofia aziendale in tema di salute

Il Gruppo Alberghiero I PALAZZI ha posto alla base del proprio operato un principio fondamentale inalienabile: “prendersi cura degli ospiti e dei propri collaboratori”. Questo valore guida le nostre decisioni anche in questo momento per contrastare e contenere la diffusione del Covid-19. Stiamo monitorando con attenzione la situazione e abbiamo adottato un gran numero di precauzioni per garantire un soggiorno sicuro in tutte le nostre strutture. Sappiamo quanto sia importante viaggiare mantenendo un elevato livello di sicurezza e vogliamo ringraziarvi in anticipo per la fiducia che avete riposto in noi pianificando il vostro soggiorno presso le strutture I PALAZZI Historic Experience Hotels. Unitamente alla consueta comunicazione con i nostri Ospiti, abbiamo ritenuto fosse indispensabile poter raccontare nel dettaglio quello che il nostro gruppo alberghiero ha messo in atto per questa situazione di emergenza globale.

Per facilitare l’acquisizione delle informazioni necessarie, abbiamo creato una sezione dedicata sul nostro sito

www.ipalazzihotels.com che vi darà la possibilità di approfondire, nel dettaglio e in ogni momento, tutte le misure che abbiamo messo in atto in questa particolare circostanza, dal vostro dispositivo mobile. La forma di cuore che abbiamo dato al QR-code vuole enfatizzare la frase che lo accompagna su tutta la nostra comunicazione **#WECAREaboutYou** in ogni momento della giornata, passo dopo passo, all’interno delle nostre strutture. Scaricando il file PDF potrete facilmente fare una ricerca per parola chiave e scoprire le informazioni precise e dettagliate su qualunque vostra domanda circa il nostro impegno per quel particolare argomento.

2. A disposizione dei clienti:

All’ingresso della struttura, è stato posizionato un pannello che informa sulle regole di accesso per coloro che arrivano dall’esterno, insieme ad Altre segnalazioni (cartelli, delimitazioni, percorsi obbligati, ecc.) per mantenere il corretto distanziamento sociale e rispondere alle nuove esigenze dell’intera collettività.

Alcuni presidi di base sono a disposizione nelle diverse aree della struttura:

- guanti monouso per poter aprire la porta d'ingresso
- distributore automatico di gel alcolico igienizzante per le mani (erogato da un dispositivo elettronico touch-free), sia nelle aree comuni che nei bagni
- salviette detergenti per superfici, nei bagni

Chiediamo la vostra comprensione per entrare in ascensore singolarmente (o per gruppi familiari) o di attendere pazientemente all'esterno del Ristorante: sono misure di sicurezza per garantire la salute di tutti.

3. Sintesi delle misure anti COVID-19

Per tutelare la salute delle persone che ogni giorno lavorano nelle nostre strutture e degli Ospiti che le frequentano abbiamo formulato un piano d'azione su misura in conformità con le **raccomandazioni delle autorità sanitarie internazionali**, aggiornato le procedure con i referenti di RSPP (responsabile della sicurezza sul lavoro) ed HACCP (norme igienico-sanitarie nazionali) in base alle nuove disposizioni della Legge Italiana e relativi decreti attuativi.

Questo documento è stato messo a disposizione di tutti i collaboratori con l'obiettivo di prevenire i casi, gestire efficacemente eventuali contagi e **ridurre i rischi al minimo**. La nostra attenzione si è sviluppata partendo da un'accurata pulizia e disinfezione di tutta la struttura: camere, spazi di lavoro ed aree comuni. L'attuazione e l'efficacia delle misure intraprese vengono rivalutate frequentemente, intervenendo su eventuali lacune dovessero insorgere durante l'attuazione quotidiana.

Per un migliore **monitoraggio delle azioni** è stato istituito un **registro eventi Covid-19** (ove possano essere indicate tutte le eventuali anomalie rispetto all'attuazione del piano in questione). Tutte le azioni delle persone che frequentano la struttura vengono evidenziate dalla vistosa segnaletica dedicata, utile per ricordare a tutti le disposizioni di legge.

Tutti gli addetti in servizio sono stati opportunamente **formati sulle migliori prassi** per evitare possibili contagi, oltre alle nuove procedure lavorative e sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri nel caso di eventi sospetti.



I PALAZZI

HISTORIC EXPERIENCE HOTELS

All'interno della struttura **sono presenti le necessarie dotazioni di sicurezza** sia per i clienti che per il personale in servizio: detergente alcolico per le mani, salviette monouso per la disinfezione delle superfici, mascherine facciali e guanti (monouso).

Gli addetti alla reception, presenti 7 gg su 24h, sono il punto di riferimento per la gestione dell'emergenza in struttura, conoscono le procedure, informano adeguatamente gli Ospiti e sono di supporto alla clientela in caso di necessità (anche per attivare il piano di emergenza).

Qualora lo staff fosse a conoscenza di persone con sintomi visibili (febbre, tosse persistente, dolori articolari, anosmia, ecc.) dovrà applicare il **protocollo interno** che prevede di informare subito l'addetto in reception il quale, dopo un'ulteriore verifica, provvederà all'isolamento del soggetto dalle altre persone e farà richiesta di accertamento da parte delle autorità sanitarie locali. Misure necessarie per la salute e la sicurezza di tutti.

Il **distanziamento sociale** è un'altra misura di protezione fondamentale: per questo abbiamo riposizionato l'arredo per alcuni salotti relax, tavoli di bar, ristorante e sala colazioni, disponendo in modo opportuno i posti a sedere; la stessa misura è stata adottata per i nostri uffici e le aree di lavoro, oltre alla raccomandazione costante per collaboratori e Clienti di mantenere almeno 1,5 metri di distanza uno dall'altro.

Abolite le strette di mano, abbiamo deciso di salutare con un rispettoso cenno del capo oppure con una simbolica V usando il dito indice e medio: con un gesto positivo compreso a livello internazionale.

Il **protocollo igienico** della struttura è stato implementato con le nuove regole necessarie per mantenere un adeguato livello di sicurezza per l'intera comunità all'interno della struttura, l'impianto idrico e quello di areazione hanno una concentrazione sufficiente di cloro per impedire la diffusione virale o batterica. Ogni processo di lavaggio delle attrezzature, delle stoviglie e dei corredi viene eseguito con prodotti specifici e temperature adeguate a **garantire una perfetta disinfezione**.

Particolare attenzione è stata rivolta alla pulizia e alla disinfezione dei bagni e delle aree comuni, in particolare, l'igienizzazione degli oggetti che vengono toccati frequentemente, come maniglie delle

porte, pulsanti degli ascensori, corrimano, interruttori, telecomandi, etc.

Il personale addetto alle pulizie è costantemente impegnato a mantenere perfettamente pulito ciascun ambiente della struttura.

Per rispettare appieno la filiera comportamentale e gestionale, la nostra azienda si avvale esclusivamente di fornitori che garantiscono prodotti certificati, il rispetto delle regole sopracitate e delle indicazioni generali dell'organizzazione mondiale della sanità (OMS).

PRENOTAZIONI & ACCOGLIENZA CLIENTI

1. Accorgimenti per la vostra prenotazione

Ringraziandovi per la preferenza, iniziamo con una buona notizia per quanti prenotano un soggiorno presso la collezione I PALAZZI Historic Experience Hotels: abbiamo **eliminato le penalità** per eventuali ripensamenti o cancellazioni!

Questo significa che non avrete alcun addebito fino al giorno stesso del vostro arrivo. Inoltre, riservando direttamente sul sito www.ipalazzihotels.com avete sempre la **garanzia del prezzo migliore** disponibile, ed un'ulteriore panoramica di offerte vantaggiose e **nuove esperienze** per i vostri spostamenti sul territorio Italiano. All'atto della prenotazione siamo in grado di informarvi su tutti i servizi attivi all'interno delle nostre strutture e su eventuali modalità che possano essere cambiate rispetto all'ultima volta che siete stati da noi. Sarà possibile effettuare il **CHECK-IN ON LINE** per risparmiare tempo e snellire le operazioni di registrazione all'arrivo.

2. I PALAZZI Historic Experience Hotels vi danno il benvenuto con tutti i dispositivi di protezione per il vostro soggiorno

Augurandoci abbiate fatto un buon viaggio, siamo pronti ad accogliervi. Vi chiediamo gentilmente di rispettare le indicazioni per l'accesso in struttura, seguendo le informazioni del personale e della segnaletica.

Il **cartello posizionato accanto all'entrata** indica alcune raccomandazioni utili al vostro soggiorno presso la nostra struttura:

poche regole che vi permetteranno di trascorrere le giornate con noi, in totale serenità.

- Vi ringraziamo per voler indossare la vostra **mascherina** facciale prima di avvicinarvi alla reception, osservando il percorso indicato e preparando i documenti d'Identità (Carta d'Identità o Passaporto).
- Come richiesto dalle Autorità Sanitarie, **rileveremo la temperatura** di tutti i Clienti in ingresso e, purtroppo, non potremo accogliere persone che presentino sintomi evidenti (febbre, tosse, carenza del gusto/olfatto), che dichiarino di essere stati a contatto con persone a rischio negli ultimi 14 giorni, di essere stati positivi al tampone o in regime di quarantena da Covid-19.
- Per ulteriore cautela troverete una **barriera trasparente** tra voi ed il receptionist che vi accoglie: è una precauzione necessaria per la tutela di entrambi, insieme alla necessità di indossare la mascherina ogni volta che sarete fuori dalla vostra camera.
- **Check-in:** se avrete avuto la possibilità di inserire ON-LINE i vostri dati e quelli di vostri eventuali accompagnatori, sarà sufficiente un rapido controllo per validare la coerenza con i documenti che presenterete all'arrivo. In alternativa ci vorranno pochi minuti per la registrazione dei dati personali e la raccolta di eventuali indicazioni per la fatturazione.
- Potrete decidere l'**orario** per la **cena** o per la **prima colazione** (servita preferibilmente nel vostro alloggio, senza alcun supplemento, tuttavia è sempre richiesta la prenotazione (per breakfast, pranzo, cena)
- Il **portachiavi** della vostra camera è stato personalizzato con un cartoncino **monouso** su cui trovate il numero di camera, la password del Wi-Fi e gli orari ai quali preferirete cenare o gustare la prima colazione. Vi chiediamo di tenere **la chiave sempre con voi** per evitare inutili passaggi alla reception, ciononostante vi chiediamo gentilmente di ricordarvi di **restituirla al check-out**.
- Come sempre, prevediamo normali procedure di **riassetto giornaliero** della camera ed il cambio biancheria, alcuni clienti hanno espressamente richiesto che il personale di servizio non entrasse in mai nella camera durante il loro soggiorno: qualora vogliate evitare di ricevere questo servizio, vi preghiamo di segnalarlo all'arrivo o di lasciare sempre appeso alla maniglia della vostra camera il cartello "NON DISTURBARE".



I PALAZZI

HISTORIC EXPERIENCE HOTELS

- Presso la reception, sono disponibili dei pratici Kit Sanitari da viaggio in confezioni sigillate (con zip di chiusura) contenenti 2 mascherine, un gel mani igienizzante, 2 fazzolettini di disinfettante liquido in bustina.
- **L'ascensore** può accogliere una persona oppure un nucleo familiare per ogni **viaggio**: vi chiediamo gentilmente di attendere il vostro turno rispettando il turno e le distanze necessarie tra le persone in attesa.
Se l'ascensore che avete chiamato dovesse fermarsi al vostro piano con altre persone già a bordo, vi chiediamo di non entrare e prenotare il prossimo. Qualora ne abbiate facoltà, potrete **utilizzare le scale**, soprattutto per scendere ai piani inferiori. Nelle aree comuni della struttura sono stati definiti dei percorsi d'ingresso e uscita, opportunamente segnalati, in ogni caso è opportuno camminare in fila indiana e tenere la destra sia nei corridoi che sulle scale.

HOUSEKEEPING & SISTEMI DI PULIZIA

1. Pulizia e sanificazione della vostra camera

Appena vi troverete davanti alla vostra camera, noterete un cartoncino appeso alla maniglia della porta d'ingresso che testimonia l'avvenuta sanificazione e pulizia approfondita da parte dello staff. Il personale dedicato appone questo "**sigillo di garanzia**" quando ha completato **TUTTE** le procedure prescritte alla partenza dell'ospite precedente.

E' prevista una prassi specifica con una serie di azioni ben precise, che vengono portate a termine da persone diverse per ciascun passaggio, ovvero:

TEAM di RIMOZIONE

- posizionamento dell'apparecchio per il trattamento all'ozono
- apertura delle finestre e ricambio dell'aria.
- eliminazione di qualunque oggetto o indumento lasciato dall'ospite precedente. (Questo proposito, chiediamo di fare attenzione a non dimenticare oggetti di valore, carica batterie, libri, indumenti, cosmetici, ecc. poiché, con i nuovi

parametri di sicurezza e protezione della salute reciproca, **non saremo in grado di garantire il regolare svolgimento del servizio di “Lost & Found”** e gli oggetti dimenticati potrebbero essere eliminati)

- una volta rimossi i sacchi della biancheria sporca dalla camera e puliti i filtri degli apparecchi di trattamento dell'aria, vengono spolverati i mobili, e passato l'aspirapolvere.

TEAM di SANIFICAZIONE

- bagno, comodini, scrivania, lampade, sedie e poltrone, tv, telefono, frigobar, bollitore, macchina del caffè, interruttori della luce ed ogni altro oggetto o suppellettile, vengono puliti a fondo con **disinfettanti specifici adatti ad ogni singola superficie**, utilizzando appositi panni mono-uso che vengono eliminati al termine del lavoro.
- Il pavimento e la moquette vengono lavati a fondo con prodotti antibatterici

TEAM di RIPRISTINO

- La camera viene “vestita” di fresco con la biancheria pulita, proveniente dalle nostre lavanderie di fiducia (che utilizzano prodotti e processi certificati NO-COVID19).
- Vengono chiuse le finestre, posizionati accuratamente i prodotti della linea cortesia, la modulistica informativa e i prodotti nel frigobar.
- 5 ore prima del vostro arrivo, la camera viene trattata con l'ozono che garantisce un'igienizzazione profonda, 100% ecologica. Al termine del procedimento vengono riaperte le finestre per qualche minuto in modo da garantire un completo ricambio di aria per una camera fresca e ben ossigenata.

CONTROLLO QUALITA'

- La governante ispeziona la camera per verificare che siano stati rispettati gli standard di qualità. A questo punto il procedimento è stato completato, la camera è stata chiusa a chiave, la manopola pulita con una salvietta a base alcolica ed il cartellino **#WECAREaboutYou** **posizionato sulla maniglia esterna**. Ora, tutto è pronto per accogliervi al meglio!

2. Toilettes nelle aree comuni

Naturalmente poniamo un'attenzione particolare alle toilette nelle aree comuni e chiediamo anche ai clienti di rispettare alcune piccole accortezze: anche lì, come in ascensore, è **previsto l'accesso ad una persona o un nucleo familiare per volta**, osservando la fila all'esterno e la giusta distanza dalla porta per agevolare l'uscita dell'ospite che vi precede. All'esterno troverete un flacone di **gel igienizzante** per le mani oltre ai **guanti monouso** che vi permetteranno di aprire la porta senza toccare la maniglia.

In ciascun bagno troverete una confezione di **salviette alcoliche monouso** per detergere le superfici ed un altro flacone di gel idro-alcolico per le mani.

Ogni 2 ore un addetto provvederà alla pulizia della toilette e firmerà il modulo visibile all'esterno per certificare il passaggio; inoltre, dopo l'ultimo passaggio della sera, viene totalmente sanificata con il trattamento all'ozono (allegato 1: scheda della pulizia)

3. Prodotti e processi per la pulizia e la sanificazione

Oltre ad utilizzare **prodotti specifici e certificati per la pulizia** di pavimenti, superfici e tessuti, usiamo macchinari industriali per la biancheria, per le attrezzature di cucina e tutte le stoviglie utilizzate per il servizio di bar e ristorazione.

- Le **temperature di lavaggio** dei nostri macchinari sono sempre superiori a 50°C per eliminare qualunque impurità.
- Al termine dei rispettivi lavaggi, gli addetti utilizzano **sempre guanti nuovi monouso** per svuotare le macchine e ripongono panni puliti e/o stoviglie asciutte in apposite armadiature chiuse, secondo le normative vigenti.
- Le superfici vengono **sanificate** con prodotti specifici e **panni monouso** che vengono sempre gettati al termine di ogni utilizzo. Le poltrone e i cuscini in tessuto verranno trattati con un getto di vapore a 100°C ogni volta che i clienti abbandoneranno la seduta (ristorante, bar, salotti, ecc). Quando non fosse possibile utilizzare **prodotti a base di alcool o di cloro**, viene impiegato il **trattamento all'ozono**:

un metodo collaudato da anni nell'ambiente sanitario, che viene impiegato con efficacia anche nelle nostre strutture per camere d'albergo, cucine, sale meeting, bagni comuni, uffici ed automezzi; quest'ultima soluzione garantisce una sanificazione profonda dell'ambiente, 100% ecologica ed efficace sulle superfici, sui tendaggi e gli oggetti presenti nell'ambiente.

FOOD & BEVERAGE

1. Orari e modalità di accesso

Sul cartoncino portachiavi dei Clienti alloggiati sono indicati gli orari ove è possibile **prenotare la breakfast**, il pranzo o la cena. In alternativa è possibile fruire di un accurato servizio in camera con appositi menu dedicati.

Rispetto agli spazi disponibili, abbiamo considerato di poter servire un **numero massimo di 30 persone** contemporaneamente, di conseguenza abbiamo ripartito gli orari di accesso ai diversi servizi, in modo da evitare assembramenti. Chiediamo gentilmente ai Clienti di **attendere all'esterno prima di entrare** nelle sale dedicate alla ristorazione: lo staff accoglierà le persone rispettando le prenotazioni e chiedendo gentilmente di misurare la temperatura per verificare che **non superi i 37,5°C**, in quel caso non sarà consentito l'accesso alla sala.

Per ciascuna fascia oraria sono disponibili 30 posti a sedere:

Prima colazione	7.00 8.40	7.20 9.00	7.40 9.20	8.00 9.40	8.20 10.00
Pranzo	12.00	12.30	13.00		
Cena	19.00 20.30	19.30 21.00	20.00 21.30		
Bar	Orario continuato dalle 10.00 alle 24.00				
Room Service	Dalle 19.00 alle 22.00				

Per evitare attese e per una maggiore puntualità del servizio è preferibile prenotare.

2. Menu sempre a portata di mano

Oltre alla possibilità di consultare il menu dettagliato e completo di prezzi, che si trova all'ingresso di ogni sala destinata alla ristorazione, abbiamo messo a disposizione dei Clienti il **menu digitale**: valido per il breakfast, il ristorante, la carta dei vini, il bar ed il room-service.

Naturalmente sarà possibile consultare il menu desiderato, in qualsiasi momento, accedendo al sito web della struttura con il proprio dispositivo mobile, oppure inquadrando un **QR-code** che troverete al tavolo sotto forma di biglietto da visita. In questo modo evitiamo di utilizzare i menu cartacei che passavano di mano in mano ai nostri clienti.

3. La prima colazione

La consueta **sala colazioni** è stata leggermente rivisitata e non c'è più il ricco buffet di prelibatezze al quale eravamo abituati, tuttavia, il contenuto della prima colazione ed il nostro servizio attento potranno dare la giusta carica per affrontare una nuova giornata!

All'esterno della sala colazioni è consultabile un menu dettagliato con tutti i prodotti disponibili, per ciascun posto a sedere sono già disponibili alcuni prodotti e lo staff provvederà al servizio di quanto richiesto, direttamente ai tavoli. Naturalmente sarà garantito anche il **servizio in camera**, con un ventaglio di deliziosi menu.

4. Ristorante e Bar

La disposizione degli arredi interni del Bar e del Ristorante è stata leggermente rivisitata per adeguarsi alle nuove disposizioni di legge e per garantire il servizio e la qualità di sempre.

Purtroppo **non è più consentito effettuare il servizio al banco**, ma i nostri barmen sapranno darvi il miglior servizio per godere dei vostri momenti di relax. La nostra struttura di Varese gode di un magnifico **parco privato** che garantisce il distanziamento necessario ed un ambiente salubre e confortevole.

Il **Ristorante Liberty** può offrire un meraviglioso **servizio all'aperto**. Il servizio viene effettuato utilizzando corredi sanificati quotidianamente, il **personale di servizio in sala** è **munito di mascherina, guanti monouso** che vengono sostituiti

dopo lo sbarazzo di ciascuna portata, **campane di copertura su ogni singolo piatto** che garantiscono sia la tenuta della temperatura che la protezione totale delle pietanze dalla cucina al tavolo del cliente.

5. La cucina

è in grado di produrre la consueta qualità, i processi non sono cambiati (in quanto già normati dalle abituali procedure di sicurezza alimentare).

Naturalmente sono state aggiunte **ulteriori misure di sicurezza** per proteggere la salute di tutti e gli addetti indossano i dispositivi di protezione monouso necessari (cuffia, mascherina, guanti in lattice monouso) oltre ad una visiera facciale completamente protettiva. Viste le disposizioni per il distanziamento sociale, potremo prevedere un massimo di **3 addetti per ciascun turno di cucina**, tutti lavorano nel pieno rispetto delle normative per garantire qualità e sicurezza.

EVENTI PRIVATI & MEETINGS

1. Eventi privati

L'ufficio eventi lavora costantemente per garantire il miglior servizio possibile, malgrado le pesanti limitazioni che impongono delle **modifiche temporanee alla capienza** delle nostre sale (circa $\frac{1}{4}$ rispetto a quanto pubblicato) sul materiale informativo e web ed alle tipologie di **servizi ristorativi (no buffet)**. Ciascuna richiesta verrà valutata individualmente, **su misura**.

2. Sale meeting

Questa tipologia di servizio dovrà essere particolarmente rivisitata poiché gli spazi dedicati agli incontri **dovranno essere molto sovradimensionati rispetto al numero di partecipanti**, per evitare assembramenti. In alcuni casi siamo favoriti dalla possibilità di utilizzare anche gli **spazi esterni**, molto gradevoli ed attrezzabili per le riunioni con tavoli, sedie, lavagne a fogli mobili e rete Wi-Fi.

Come succede in altre aree della struttura, sarà posta della **segnaletica dedicata** per indicare le buone prassi ed evitare situazioni di rischio (es. procedere in fila indiana e tenere la destra nei corridoi): sarà previsto un desk di benvenuto dedicato agli ospiti dove verrà chiesto ai clienti di **verificare la temperatura** prima dell'ingresso in sala e di **utilizzare la mascherina** personale ed il detergente alcolico per **igienizzare frequentemente le mani**, e **mantenere il medesimo posto a sedere** per l'intera durata dell'evento. Per quanti non fossero attrezzati adeguatamente, verrà messo a disposizione una confezione sigillata con dispositivi personali monouso (mascherina, gel sanificante, salvietta detergente a base alcolica per le superfici). Non essendo possibile utilizzare l'impianto di condizionamento in presenza di persone, è garantito il ricambio d'aria ad ogni pausa. Al termine di ciascuna riunione gli spazi verranno totalmente puliti, disinfettati e **sanificati con l'Ozono** (durante la notte).

3. *Gruppi organizzati*

Eventuali gruppi organizzati, presenti in struttura, dovranno essere gestiti con un'attenzione particolare: supponendo che si sposteranno in gruppo con un mezzo privato (ma collettivo) avranno un **accesso dedicato** con un attento **monitoraggio della temperatura**; entreranno in hotel divisi in piccoli gruppi da 4 persone che verranno "scortati" verso i loro alloggi.

Eventuali momenti di aggregazione (es. i pasti) dovranno essere organizzati in una **sala dedicata**. Valgono tutte le regole destinate ai clienti individuali con particolare attenzione al **TASSATIVO rispetto degli orari concordati** con il Tour Leader che si assumerà la totale responsabilità del gruppo.

TEMPO LIBERO & RELAX

1. *La Palestra*

Aperta ogni giorno ad uso esclusivo dei nostri Ospiti, la palestra sarà aperta nei seguenti orari:

dalle 8 alle 12 | dalle 14- 18 | dalle 19 – 23

L'accesso ad uso esclusivo per ciascuna fascia oraria, sarà consentito da una sola persona o da un nucleo familiare (alloggiato nella stessa camera), previa prenotazione alla reception,

con un addebito in conto pari a 20 euro per persona. Questa modalità consente una totale sicurezza delle norme igieniche, il rispetto del distanziamento ed una totale privacy. Durante la permanenza in palestra chiediamo gentilmente ai clienti di **utilizzare tutti i prodotti a disposizione**: detergente specifico per le superfici, gel idro-alcolico per le mani e carta assorbente a strappo. Ciascun attrezzo sarà contrassegnato con una fascetta di carta da rimuovere prima dell'uso, che indica l'avvenuta igienizzazione e la possibilità di utilizzo: Sono disponibili anche alcuni teli spugna per il viso, insacchettati singolarmente.

Ad ogni intervallo, tra le diverse fasce orarie disponibili, verrà eseguita una totale sanificazione dell'ambiente e delle attrezzature. (scheda - allegato 2)

2. La Piscina nel parco

Aperta regolarmente nella stagione estiva dalle 8 alle 20 (dal 10 giugno al 13 settembre 2020), in condizioni meteo favorevoli, ed è accessibile per tutti i Clienti alloggiati che firmano una dichiarazione al check-in per l'assunzione di responsabilità individuale per sé e per la propria famiglia circa il rispetto delle disposizioni di legge locali per la protezione della salute. Prima dell'apertura è stata effettuata un'analisi di tipo chimico e microbiologico che conferma l'idoneità alla balneazione e dei parametri richiesti dalle autorità sanitarie; l'esame viene ripetuto con cadenza mensile per l'intero periodo di apertura della piscina.

I **teli spugna puliti** sono disponibili presso la reception dell'hotel, all'esterno della piscina troverete **cesta dove riporli, una volta utilizzati**.

Naturalmente l'**acqua** della piscina è opportunamente trattata con le quantità di cloro necessarie per garantirne la necessaria igiene. **Ciascun lettino della piscina disponibile per l'utilizzo** sarà contrassegnato con una fascetta di carta da rimuovere prima dell'uso, che indica l'avvenuta igienizzazione e la possibilità di occuparlo: il Cliente dovrà strapparla e, al termine dell'utilizzo, il nostro staff provvederà ad una nuova sanificazione per accogliere il prossimo cliente in totale sicurezza. Chiediamo gentilmente di utilizzare sempre lo stesso lettino durante la giornata in piscina, di voler mantenere il corretto distanziamento sociale e di riporre sdraio e lettini accanto all'ombrellone, al termine dell'utilizzo.



I PALAZZI

HISTORIC EXPERIENCE HOTELS

Un addetto provvederà alla detersione con prodotti a base alcolica **per garantirne la disinfezione** e l'utilizzabilità da parte di altri clienti; il medesimo trattamento sarà dedicato all'ombrellone ed al lettino accanto (seppure non utilizzati).

In piscina è esposto un regolamento specifico in ottemperanza delle disposizioni di legge (scheda - allegato 3)

I bagni nei pressi della piscina dovranno essere utilizzati da una persona per volta, osservando il giusto distanziamento in caso di attesa e vengono puliti ogni 2 ore, come da cartello apposto all'esterno. Ricordiamo ai Clienti che, per ragioni di sicurezza, l'area della piscina è video-sorvegliata 24h su 7gg.

3. Campi da Tennis

I 2 campi da tennis sono accessibili per tutti i Clienti alloggiati, raccomandiamo il giusto distanziamento e possiamo fornire le racchette per giocare che verranno pulite attentamente con prodotti a base di alcool dopo ciascun utilizzo. Sono disponibili anche le palline che potranno essere restituite lasciandole nell'apposito cesto accanto alla reception. Provvederemo a disinfettarle con un trattamento a vapore (100°C)

4. Servizio navetta

Durante il soggiorno è sempre disponibile un comodo servizio navetta, su prenotazione: gel idroalcolico e guanti monouso sono sempre disponibili anche all'interno dei nostri automezzi. Il mini-van dell'hotel è dotato di un sistema di apertura delle porte posteriori controllato elettronicamente dal cruscotto del conducente: questo permette di salire e scendere senza dover toccare nulla. Anche gli automezzi sono sanificate quotidianamente e dotate di un pannello in plexiglass tra conducente e passeggeri per garantire la sicurezza reciproca. Anche sugli automezzi viene effettuato il **trattamento di sanificazione all'ozono**: un metodo ecologico al 100%, utilizzato da anni nell'ambiente ospedaliero, che viene impiegato con efficacia anche nelle nostre strutture.

STAFF & PROCEDURE INTERNE

1. Dispositivi di protezione e procedure dello staff

Tutti i collaboratori dovranno accertarsi di non essere stati a contatto con possibili soggetti a rischio (positivi al Covid19, in quarantena o positivi al tampone di verifica) nei 14 giorni precedenti e di non presentare alcun sintomo sospetto, ancor prima di uscire alla propria abitazione per recarsi al lavoro.

Se qualcuno presentasse dei sintomi (febbre, tosse secca, perdita del gusto e dell'olfatto, dolori articolari) dovrà assolutamente astenersi dal raggiungere il posto di lavoro ed informare il proprio medico curante (oltre il proprio capo-servizio).

Ogni volta che prendono servizio, accedono dall'ingresso riservato al personale, si misurano temperatura (verificano che non sia oltre ai 37,5° e firmano una dichiarazione sotto la propria responsabilità, di non presentare alcun sintomo sospetto e non essere stato in contatto con persone positive al COVID-19 nei 14 giorni precedenti). Nel caso la temperatura fosse sospetta o leggermente superiore a 37°C (a causa delle condizioni meteo esterne, di una corsa affannosa verso il posto di lavoro o altre cause) e il dato sembrasse sfalsato, il collaboratore si dovrà fermare nell'area d'ingresso e provare nuovamente dopo 5 minuti di riposo.

- **I dispositivi di protezione personale:** ciascuno, in base alla propria mansione, si reca verso gli spogliatoi per indossare la divisa da lavoro (l'accesso agli spogliatoi è consentito per 1 persona alla volta e rispettando il distanziamento di 1,5mt dalle altre persone); dopo essersi dotato dei dispositivi di protezione personale previsti per il proprio lavoro (mascherina, cuffia, sopra-scarpe, guanti – tutto rigorosamente monouso- e/o altri dispositivi dedicati per la singola mansione), timbra l'ingresso e prende servizio.
- **Spostamenti e distanze di sicurezza:** gli orari di lavoro sono stati leggermente modificati per consentire un arrivo scaglionato delle persone in servizio ed evitare assembramenti. Il personale in servizio dovrà muoversi il meno possibile rispetto alla propria postazione di lavoro, mantenendo sempre le distanze di sicurezza con i colleghi; qualora, per motivi di servizio, dovesse accedere ad un reparto diverso dal proprio, l'addetto dovrà informare il referente

del reparto di destinazione (es. ritiro merce dal magazzino: prima di avviarsi dovrà informare telefonicamente il magazziniere). Tutte le comunicazioni dovranno essere telefoniche, anche all'interno dello stesso reparto (es. cameriere ai piani per comunicare tra loro). In alcune aree (accoglienza merci, macchinetta del caffè, spogliatoi, ecc. dovrà essere rispettata a segnaletica dedicata (anche a terra)

- **In caso di necessità:** Qualora insorgessero dei sintomi sospetti sul posto di lavoro, l'interessato dovrà informare immediatamente la Reception ed isolarsi il più possibile, distante da altre persone, in attesa dell'arrivo del personale medico. Il numero di emergenza Covid19 è il 1500 (il Receptionist in turno è addetto alla gestione dell'emergenza e, dopo aver allertato i sanitari, informerà immediatamente la direzione).
- **Al termine di ogni turno di lavoro:** ciascun lavoratore pulisce a fondo la propria postazione di lavoro e sanifica accuratamente, con soluzioni alcoliche, tutte le impugnature degli strumenti utilizzati che potrebbero essere toccati/usati dai colleghi del turno successivo (attrezzature professionali, maniglie, interruttori della luce, distributori di bevande, macchine del caffè PC, tastiere, smartphone, mouse, telefoni, ecc.), e getta le salviette e i panni monouso utilizzati negli appositi sacchetti gialli in dotazione ai reparti.
- **Lavoro di squadra:** nei limiti del possibile sono consigliati turni fissi (mantenendo le stesse persone negli stessi orari, nell'organizzazione dei singoli reparti) e suddivisione dei compiti per il reparto housekeeping (addetti all'eliminazione dello sporco ed altri addetti al ripristino del pulito).
- **Registro eventi covid 19:** ogni giorno viene aggiornato un apposito documento che attesta l'assenza di eventi potenzialmente rischiosi o di casi effettivamente riconosciuti; ciascun capo servizio si fa carico di verificare all'interno del proprio reparto e monitorare eventuali sintomi sospetti tra i clienti che incontra durante il servizio, poiché siamo tutti responsabili di quanto accade intorno a noi.

In caso di necessità bisogna chiamare la reception (numero interno 9) che potrà dare indicazioni precise e contattare il servizio sanitario al numero 1500, dedicato per queste precise eventualità (1500 da qualsiasi telefono, fisso o mobile, senza prefisso).

FORNITURE & CERTIFICAZIONI

1. Ricevimento merci e certificazione di fornitori e prodotti

L'accesso alla struttura da parte dei fornitori o dei corrieri è normato da percorsi separati ed orari precisi. Il corriere deve sempre suonare per annunciarsi, indossare la mascherina e mantenere la distanza di sicurezza; se dovesse entrare, dovrà utilizzare i guanti monouso e/o il gel idroalcolico per le mani che trova a disposizione. Dovrà sottoporsi alla misurazione della temperatura e **compilare il registro degli accessi**, dichiarandosi idoneo al servizio di consegna.

Firmati i documenti necessari, potrà procedere alle operazioni di scarico in base alle indicazioni del nostro referente di turno. L'uso di servizi igienici della struttura, attualmente non è consentito a rappresentanti, fornitori, corrieri ed operai esterni. Il nostro ufficio acquisti è molto attento alle forniture di beni e servizi, soprattutto in questo periodo così delicato. Fortunatamente i fornitori del Gruppo I PALAZZI sono già accreditati da tempo ed hanno **tutte le certificazioni di idoneità** (alimentare, igienica, ecc).

Dietro semplice richiesta, siamo in grado di dare evidenza di tutta la documentazione relativa ad alimenti e bevande, detersivi ed attrezzature utilizzate per l'igiene e la sanificazione, che vengono utilizzate nelle strutture del Gruppo I PALAZZI Historic Experience Hotels.