

# Baia Holiday

## **APERTURA SERVIZI E UFFICI**

### **Sono regolarmente aperti tutti i servizi del centro vacanze?**

Siamo pronti ad accogliervi come ogni anno nelle nostre strutture. Tutto lo staff, le aree comuni, gli alloggi ed i nostri servizi sono operativi (le date di apertura singoli servizi potranno subire variazioni) e gestiti nel rispetto delle normative e protocolli Nazionali e Regionali vigenti, a tutela della vostra sicurezza.

## **CHECK-IN / CHECK-OUT**

### **Come avviene il check-in?**

All'arrivo, prima della fase di check-in, provvederemo a:

Informare e far prendere visione dell'informativa covid-19 ai clienti; Informare e far sottoscrivere la privacy; comunicare la presenza dell'app per le info e per rimanere aggiornato. Per il ritiro dei documenti è richiesta 1 sola persona e verrà garantito il distanziamento interpersonale.

**Ingresso in Croazia:** per ingresso in Croazia è necessario avere con sé la conferma di prenotazione struttura.

### **Viene misurata la temperatura corporea dell'Ospite all'arrivo?**

E' facoltà del singolo coordinatore di struttura effettuare la misurazione della temperatura corporea degli Ospiti all'arrivo, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C.

### **E' disponibile il check-in on line?**

Sì, è disponibile il check-in on line. Nei giorni precedenti al vostro arrivo riceverete una comunicazione con il dettaglio della procedura da seguire.

### **Avete implementato nuove modalità di pagamento al check-out?**

Sì, abbiamo previsto barriere anti droplet e la preferenza per il pagamento con modalità elettronica

## **STAFF BAIA HOLIDAY**

### **È prevista la misurazione della temperatura corporea per i dipendenti della struttura?**

Prima dell'inizio del proprio turno ogni collaboratore provvede alla misurazione della propria temperatura corporea.

### **Avete previsto misure di sicurezza aggiuntive?**

Il nostro staff è dotato di guanti e mascherine monouso oltre a visiere ove necessario. Le postazioni cassa e le postazioni front-office sono dotate di barriere in plexiglass anti droplet. Le postazioni di lavoro ed il materiale utilizzato da ciascun lavoratore, viene igienizzato più volte al giorno e comunque ad ogni cambio turno.

## **IN STRUTTURA**

### **Sono presenti punti di informazione per le norme da seguire ?**

Verrà predisposta adeguata informazione in merito alle misure da seguire tramite informative in 3 lingue (italiano, inglese e tedesco) e verrà data visione ai clienti tramite:

Cartelli posizionati nelle aree comuni e nelle zone indicate dai coordinatori; Comunicazione tramite microfono ove possibile o punti TV;

Informazione specifica nella APP della struttura che verrà segnalata all'ingresso per il download. Nelle aree comuni, inoltre verranno installati a pavimento adesivi per il rispetto del distanziamento interpersonale e verranno differenziati i percorsi.

### **Devo portare la mascherina durante la vacanza?**

Gli Ospiti devono sempre utilizzare la mascherina quando sono all'esterno dell'area delimitata dalla propria piazzola\unità abitativa o servizio privato e sempre quando non è possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro (salvo gli appartenenti allo stesso nucleo familiare).

### **Il personale all'interno del campeggio deve indossare la mascherina?**

Il personale è tenuto all'utilizzo della mascherina sempre quando si trovi in presenza degli ospiti e, comunque sia, in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro.

### **Avete personale di controllo ?**

I nostri Steward sono a disposizione per fornire informazioni e garantire il rispetto delle norme.

### **Devo osservare norme particolari all'interno del campeggio?**

Le raccomandazioni personali per minimizzare il rischio si basano su tre semplici principi fondamentali: 1) uso della mascherina; 2) igiene personale; 3) distanziamento interpersonale. Al momento del check-in, a tutti gli ospiti sarà consegnata una nota informativa anti-COVID

## **UNITA' ABITATIVE E HOTEL**

### **Come vengono sanificate le unità abitative e le camere dell'hotel?**

Garantiamo la sanificazione e disinfestazione dell'unità abitativa\camera hotel con l'utilizzo di prodotti detergenti certificati CEE.

## **PIAZZOLE**

### **E' sicuro alloggiare nelle piazzole del campeggio?**

L'ampiezza delle piazzole assicura ampi margini per il mantenimento della distanza minima di sicurezza; il distanziamento sociale e la privacy è la base del prodotto open air.

## **SERVIZI IGIENICI**

### **come vengono sanificati?**

Servizi igienici, puliti e sanificati più volte al giorno. La normativa nazionale richiede pulizie almeno 3 volte al giorno, ma in tutte le nostre strutture da sempre la pulizia dei servizi igienici avviene almeno 4 volte al giorno ed in ogni caso ogni qualvolta un afflusso eccessivo ne richiedesse l'intervento.

## **PISCINA**

### **E' possibile fare il bagno in piscina?**

Sì, abbiamo predisposto step di controllo, come da normative vigenti, per la verifica dei parametri necessari a garantire la minimizzazione dei rischi. Le piscine saranno disponibili solo per balneazione, con un accesso limitato per garantire un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona.

### **E' possibile prenotare il servizio ombrelloni / lettini in piscina?**

Sì, è consigliata la prenotazione data la disponibilità limitata. La disposizione di eventuali attrezzature (sedie a sdraio, lettini) verrà attuata mantenendo le distanze e utilizzando percorsi dedicati.

### **Le attrezzature (lettini / sdraio) saranno igienizzate?**

Ad ogni cambio di utilizzatore e/o a fine turno verranno sanificati dagli addetti.

### **Sono presenti bagnini?**

Sì, in aggiunta al servizio di assistenti bagnanti abbiamo previsto un servizio di steward per verificare il rispetto delle regole previste.

## **RISTORAZIONE**

### **All'interno del ristorante devo indossare la mascherina?**

All'interno del ristorante i clienti devono indossare la mascherina tutte le volte che non sono seduti al tavolo.

### **Vi sono prodotti igienizzanti all'ingresso dei ristoranti?**

Sono disponibili prodotti igienizzanti per i clienti in più punti delle strutture, in particolare in accesso ai servizi comuni come ristorante e market.

### **Avete adottato misure di sicurezza aggiuntive?**

abbiamo previsto la possibilità di accessi limitati o servizio su più turni; percorsi differenti dove possibile per ingresso e uscita. Il nostro personale di servizio vi accoglierà con guanti e mascherina/visiera; in cassa abbiamo previsto plexiglas e si predilige pagamento con carta/bancomat, se possibile al tavolo ed igienizzando successivamente il POS (dotazione di POS con SIM per pagamento direttamente al tavolo). Igienizzazione ambiente più volte al giorno e singole postazioni al termine di ciascun utilizzo.

### **Sono disponibili il take-away e il food delivery?**

Sì, abbiamo sviluppato una APP specifica per il food delivery e take away molto completa, che permette di ordinare dalla piazzola o dall'unità abitativa pagando online o in cassa.

### **Come saranno disposti i tavoli?**

I tavoli devono essere disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 m di separazione tra i clienti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale;

### **E' consentita la consumazione a buffet, ad esempio per la prima colazione?**

La consumazione a buffet non è consentita. Il servizio sarà al tavolo o ove possibile tramite self service.

### **Nei ristoranti e bar è consentito il pagamento in contanti?**

Sì, è possibile pagare in contanti anche se viene favorita la modalità di pagamento elettronica, possibilmente al tavolo.

### **Come avete risolto il problema relativo alla consultazione dei menù?**

I menù possono essere presentati in stampa plastificata con sanificazione preventiva e successiva all'uso, online sul cellulare, oppure cartacei a perdere.

### **Tracciate i contatti presso i ristoranti?**

Per tracciabilità contatti verrà mantenuto, come da normativa anti covid vigente, per 14 gg l'elenco delle prenotazioni con tavoli, leader e numero di persone.

## **SPIAGGIA E MARE**

### **E' possibile fare il bagno in mare?**

Certamente, il Litorale di Cavallino può fregiarsi anche nel 2020 della Bandiera Blu, sinonimo di garanzia per la qualità dell'acqua.

### **Qual è la distanza da mantenere fra gli ombrelloni delle zone a noleggio?**

Ogni ombrellone sarà posizionato garantendo almeno 10 mq di privacy.

### **E' possibile prenotare la postazione spiaggia?**

Sì, certamente. E' consigliabile in quanto la disponibilità è limitata.

### **Qual è la distanza da mantenere fra le attrezzature di spiaggia?**

Tra le attrezzature di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, deve essere garantita una distanza di almeno 1,5 m.

### **Come viene gestito il servizio spiaggia ?**

La spiaggia sarà disponibile come gli anni scorsi con l'aggiunta di percorsi stabiliti e spazi maggiorati tra gli ombrelloni per rispettare il distanziamento richiesto.

In spiaggia verranno definiti percorsi per l'accesso al mare per il rispetto del distanziamento sociale; gli ombrelloni avranno a disposizione 10mq e tra un lettino di un ombrellone e l'altro ci sarà un minimo 1,5 m

Le strutture (lettini etc) saranno igienizzati ogni giorno e comunque al cambio della famiglia/persona che li utilizza.

#### **Nelle zone di spiaggia libera vi sono norme particolari?**

No, si applicano le medesime norme delle zone con ombrelloni a noleggio. I nostri Steward provvederanno alla supervisione per garantire il rispetto delle norme.

### **SPORT**

#### **Si possono praticare gli sport?**

La normativa attuale prevede la possibilità di svolgere sport individuali, ma non la possibilità di attivare servizi sportivi collettivi (es. beach volley, beach soccer etc). Monitoreremo le novità in normative per ampliare le possibilità ove possibile.

### **ANIMAZIONE e CENTRI SPORTIVI (DIVING ETC)**

#### **E' presente il servizio di intrattenimento?**

L'animazione sarà presente con le attività permesse dalla normativa, evitando assembramenti e garantendo le misure di distanziamento sociale:

musica da ascolto nelle aree, quali bar e ristorante, attività fisiche consentite a numero chiuso su prenotazione e aumentando la frequenza, altre attività a sostegno della gestione (Stewart).

#### **Sono previste attività per bambini?**

Le attività per bambini potranno essere svolte sotto la supervisione e responsabilità dei propri genitori. Non saranno attivi programmi di miniclub, ma ove possibile verranno rimodulate al fine di creare attività di intrattenimento dedicate ai nuclei famigliari.

Il programma potrà subire aggiornamenti relativamente alle indicazioni e possibilità governative

#### **Sono aperte le aree giochi per bambini?**

Le aree giochi all'aperto sono disponibili. I bambini dovranno essere accompagnati dai genitori e potranno utilizzare le attrezzature, sotto la responsabilità dei genitori stessi.

#### **Ci sono limitazioni per i centri sportivi ?**

disponibili per sport individuali non di contatto (es. tennis), su prenotazione. I servizi non di diretta gestione BAIA HOLIDAY (diving, surf etc..) potranno subire variazioni nelle date di apertura, saranno rese disponibili non appena possibile.

### **NEGOZI E MARKET**

#### **Devo portare la mascherina nei negozi e al supermercato?**

Si, è obbligatorio.

#### **Che misure di prevenzione avete adottato?**

Gli accessi saranno limitati per garantire il corretto mantenimento del distanziamento sociale richiesto dalle normative. Verranno creati percorsi differenti, dove possibile, per ingresso e uscita. Il personale sarà in servizio con guanti e mascherine monouso. In cassa verranno inoltre previste in barriera plexiglas. Si predilige pagamento con carta/bancomat. Sanificazione degli ambienti più volte al giorno

#### **E' disponibile il servizio di Delivery per la spesa al market ?**

Si, è disponibile tramite APP il servizio delivery in alloggio e il servizio di prenotazione spesa con ritiro in cassa, garantendo la possibilità di pagamento on line e/o in cassa.

**Dove posso acquistare i prodotti di igiene?**

I nostri supermercati hanno ampia disponibilità di prodotti per l'igiene e la protezione.

**PALESTRA****Vi sono regole particolari per l'uso della palestra?**

Si. Va mantenuta la distanza di sicurezza, o almeno 1 metro per le persone mentre non svolgono attività fisica, o almeno 2 metri durante l'attività fisica (con particolare attenzione a quella intensa). Gli accessi saranno limitati per garantire il corretto mantenimento del distanziamento sociale richiesto dalle normative