



TERHILLS

HOTEL

“Terhills Hotel” - Protocole Clients Covid-19

Notre "protocole clients" a été élaboré pour que nos clients puissent profiter d'un séjour relaxant au “Terhills Hotel” dans les meilleures conditions possibles et utiliser au maximum les installations disponibles.

Le protocole a été élaboré conformément aux directives de l'Organisation mondiale de la santé, de la F.O.D. Santé Publique, de la F.O.D. Emploi, Travail et Concertation Sociale ainsi que des autres autorités concernées, et tient également compte des mesures imposées et des recommandations spécifiques pour l'HORECA.

Le protocole utilise les moyens de décontamination autorisés nécessaires et d'autres moyens, des matériaux de protection personnelle et statique et des feuilles de route avec des procédures pour nous aider à assurer la sécurité de nos invités et du personnel. Nous demandons à nos clients de lire attentivement ce protocole avant leur séjour à l'hôtel.

- 1. Les clients sont priés de réserver leur séjour à l'avance, soit sur le site web de l'hôtel ou tout autre site web proposant un séjour à l'hôtel, soit par téléphone ou par courriel. Selon notre politique actuelle, les clients qui réservent directement par l'intermédiaire de l'hôtel peuvent annuler jusqu'à 11 heures du matin le jour de l'arrivée.*
- 2. Tous les clients qui ont réservé un séjour à l'hôtel doivent être en bonne santé. Cela signifie que nous demandons à nos hôtes de ne pas venir s'ils présentent des symptômes tels que toux, éternuements, écoulement nasal, mal de gorge ou fièvre. En outre, les invités ne doivent pas avoir eu de contact avec des personnes infectées par le Covid-19 au cours des 15 derniers jours. Même si les clients présentent de tels symptômes pendant leur séjour, nous appliquons cette ligne directrice. Bien entendu, cela ne s'applique pas à la toux ou aux éternuements occasionnels, mais cela doit se faire dans le respect des mesures d'hygiène préventives du Covid-19 (toux dans le coude, utilisation de mouchoirs en papier, ...).*
- 3. Des distributeurs de liquide de désinfection des mains, si possible sans avoir à y toucher, sont placés à l'entrée de l'hôtel, à l'entrée du personnel de l'hôtel ainsi qu'à chaque entrée d'ascenseur. Chaque client de l'hôtel, chaque membre du personnel de l'hôtel ainsi que toute autre personne (fournisseur, homme de métier externe, ...) doit se désinfecter les mains avec un de ces distributeurs lorsqu'il entre (ou rentre) dans l'hôtel.*
- 4. Les invités sont priés de respecter autant que possible l'heure d'arrivée convenue. À son arrivée à l'hôtel, ainsi qu'à chaque nouvelle entrée dans l'hôtel pendant le séjour, chaque client s'engage à faire prendre sa température au moyen d'un dispositif automatisé prévu à cet effet. Cela s'applique également au personnel de l'hôtel au début de son service ainsi qu'à toute personne qui entre occasionnellement dans l'hôtel. Si l'invité vient de s'asseoir au soleil ou de faire un effort physique, une courte période d'acclimatation de plusieurs minutes est recommandée.*
- 5. Si la température est inférieure à 38 °C, le client peut continuer à entrer dans l'hôtel. Si la température est de 38°C ou plus, le client devra se soumettre à une mesure manuelle effectuée par un membre du personnel de l'hôtel à l'aide d'un thermomètre médical qui*



TERHILLS

HOTEL

donnera immédiatement une nouvelle mesure. Si la température dépasse encore 38°C, une courte période d'acclimatation sera accordée avant qu'une deuxième et dernière mesure manuelle ne soit effectuée. Si la température est toujours de 38°C ou plus, le client sera obligé d'annuler son séjour à l'hôtel et celui des personnes qui font partie de sa "bulle" et qui ont également séjourné à l'hôtel ou se sont enregistrées le même jour. "Terhills Hotel" doit appliquer cette mesure dans le cadre de la santé publique en général et de ses clients et de son personnel en particulier. "Terhills Hotel" prendra les mesures nécessaires pour rembourser intégralement le séjour annulé du client si le séjour a été réservé directement auprès de l'hôtel. Si la température est relevée pendant le séjour et que le relevé final est également de 38°C ou plus, le client et tous les clients qui font partie de sa "bulle" doivent libérer la ou les chambres avec effet immédiat, régler la facture et quitter l'hôtel. Si un paiement anticipé a été effectué, les nuits non utilisées et les repas éventuels ne seront pas facturés. Le personnel de l'hôtel ou les visiteurs occasionnels se verront également refuser l'accès à l'hôtel ou seront renvoyés chez eux en cas de réunion finale à 38°C ou plus.

- 6. Pour des raisons évidentes, il n'y aura pas de visite guidée de l'hôtel à l'arrivée. Les invités sont également priés d'apporter leurs propres bagages dans la chambre, dans la mesure du possible. Même chose au départ de l'hôtel. Si cela n'est pas possible pour certaines raisons, nous aiderons les hôtes autant que possible.*
- 7. Tous les membres du personnel de l'hôtel se laveront régulièrement les mains avec le savon et/ou le désinfectant approprié pendant leur service. Ils utiliseront également un désinfectant pour les mains chaque fois que des produits ou des équipements communs seront utilisés.*
- 8. Les clients doivent toujours maintenir une distance physique d'au moins 1,5 mètre avec les autres clients n'appartenant pas à leur "bulle" ainsi qu'avec le personnel de l'hôtel, sauf si le personnel les sert. Il faut garder une distance respectueuse en se tenant en rang, en utilisant les ascenseurs et en se déplaçant dans l'hôtel. Les tables des restaurants et autres aménagements physiques ont été mis en place pour garantir le maintien de la distance correcte.*
- 9. "Terhills Hotel" assurera la communication nécessaire à l'intérieur de l'hôtel, ainsi qu'à l'entrée à l'extérieur, pour rappeler aux clients et au personnel les mesures à prendre. Des marquages physiques de distance appropriés seront également placés sur le sol ou le mur si nécessaire.*
- 10. Tout le personnel de l'hôtel a reçu une formation sur les protocoles de sécurité et d'hygiène COVID-19, avec des briefings plus complets pour le personnel en contact fréquent avec les clients, comme ceux de la réception, du service d'entretien, du personnel de chambre et d'autres opérations de l'hôtel. La formation est répétée régulièrement et adaptée si nécessaire.*
- 11. Les équipements de protection individuelle, tels que les masques buccaux et éventuellement les gants, sont portés par tous les employés en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités, y compris les règles relatives à la distance sociale ne peuvent être garanties (par exemple lors d'opérations en salle). Dans notre cuisine également, les masques buccaux ainsi que les gants sont obligatoires pour le personnel. La manipulation*



TERHILLS

HOTEL

- correcte de ces équipements de protection individuelle fait partie intégrante de la formation donnée au personnel sur les protocoles de sécurité et d'hygiène COVID-19.*
- 12. Un personnel spécialisé décontaminera régulièrement, si nécessaire, toutes les parties communes de l'hôtel, telles que les ascenseurs, les boutons d'appel, les rampes, les toilettes, etc.*
 - 13. Bien entendu, les chambres seront également désinfectées - en plus du nettoyage quotidien normal - en accordant une attention particulière aux poignées de porte, aux interrupteurs, aux lavabos, à la douche, à la baignoire, aux toilettes, aux robinets, à la télécommande, au téléphone de la chambre, etc. Le personnel de chambre travaille individuellement par chambre. Les hôtes qui séjournent plusieurs nuits et qui ne souhaitent pas que le ménage quotidien de la chambre soit effectué, doivent le signaler à la réception au début de leur séjour.*
 - 14. Le personnel de chambre et les autres membres du personnel de l'hôtel n'entreront jamais dans la chambre, même sur demande, lorsqu'il y a des clients dans la chambre.*
 - 15. Pour des raisons d'hygiène, les objets suivants ne sont pas présents dans toutes les pièces en ce moment, pour lesquels nous vous demandons naturellement votre compréhension : coussins et couvre-lits décoratifs, stylo et papier, brochures et magazines.*
 - 16. Nous demandons à nos hôtes d'utiliser autant que possible les toilettes de la chambre. Dans les toilettes publiques, les hôtes doivent respecter le nombre maximum de personnes autorisées et se laver les mains au lavabo avant et après la visite des toilettes. Dans les toilettes publiques, il y a une feuille sur laquelle les heures de désinfection et de nettoyage sont notées par le personnel d'entretien.*
 - 17. Le nombre de places assises dans le restaurant, tant pour le petit déjeuner que pour le souper, est limité. La mise en place de la table est organisée de telle sorte que les règles de distance sociale soient prises en compte. Les clients qui souhaitent/réserver le petit déjeuner et/ou le souper seront invités à réserver un "créneau horaire" pour le restaurant et à respecter ce créneau. Entre les différents créneaux horaires, le personnel de l'hôtel devra désinfecter le restaurant et les tables ainsi que procéder à la nouvelle "mise en place". Les directives concernant la réservation seront communiquées au restaurant ainsi que dans la salle.*
 - 18. Ni le petit déjeuner ni le souper ne seront présentés sous forme de buffet. "Terhills Hotel" proposera les alternatives nécessaires pour le petit déjeuner et le souper afin d'offrir la qualité habituelle dans un hôtel 4 étoiles et qui tient compte des exigences imposées par le gouvernement. Pour le petit déjeuner, il y aura un choix entre différents forfaits. Tout objet non utilisé par un client dans le cadre du forfait petit-déjeuner choisi sera jeté et finira à la poubelle. Le nombre d'entrées, de plats et de desserts disponibles pour le repas du soir sera limité. Les plats disponibles seront présentés sur un support plastifié qui sera placé sur un support sur la table du restaurant et qui a été désinfecté depuis le dernier client.*
 - 19. Les clients sont priés de porter un masque buccal en entrant dans le restaurant du petit-déjeuner et le restaurant. Lorsqu'ils sont assis à table, le masque buccal peut être enlevé. En quittant la table, l'invité doit remettre le masque buccal.*



TERHILLS

HOTEL

20. *Les repas et les rafraîchissements consommés dans le restaurant peuvent être payés sur place par carte de crédit ou carte bancaire. Bien entendu, ces frais peuvent également être ajoutés à la note d'hôtel.*
21. *Le bar de l'hôtel restera fermé conformément aux nouvelles directives. Ceux qui souhaitent consommer une boisson doivent s'asseoir à une table et seront servis conformément aux directives.*
22. *Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés par un adulte à tout moment dans l'hôtel et dans tous ses espaces extérieurs.*
23. *Les objets laissés par les clients dans les zones publiques de l'hôtel seront immédiatement retirés et conservés dans un sac en plastique scellé à la réception. Les hôtes peuvent à tout moment s'informer à la réception si leur objet abandonné a été trouvé et, si nécessaire, le récupérer. Toutefois, "Terhills Hotel" ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'objets personnels laissés par les clients.*
24. *Les hôtes qui doivent encore payer leur séjour ne peuvent le faire que par carte bancaire (carte de débit ou de crédit). Malheureusement, les paiements en espèces ne sont pas acceptés pour le moment.*
25. *Lors du départ, il sera demandé à une personne par chambre de laisser ses coordonnées, à savoir : nom et prénom, numéro de téléphone et adresse électronique. Ces données ne seront utilisées que pour la recherche éventuelle de contacts par les canaux fournis par les autorités compétentes. Ceci uniquement si un autre client ou une personne du personnel de l'hôtel a été testé positif pour le Covid-19 et que cette personne était également présente au moment du séjour du client à l'hôtel. Les données seront en tout cas détruites après 2 mois et ne seront pas utilisées à d'autres fins, sauf si le client l'a explicitement demandé.*
26. *"Terhills Hotel" respecte au moins les mesures imposées par les autorités compétentes en ce qui concerne le Covid-19. Si les autorités compétentes durcissent certaines mesures, "Terhills Hotel" s'y conformera. Si certaines mesures sont assouplies, "Terhills Hotel" décidera s'il suivra cet assouplissement. "Terhills Hotel" se réserve le droit d'appliquer toute mesure plus stricte.*
27. *Enfin, "Terhills Hotel" demande à ses clients de comprendre cette situation sans précédent et les mesures prises. Dans ces circonstances difficiles, le personnel de l'hôtel fera le nécessaire pour rendre le séjour des clients aussi agréable que possible, en tenant compte du statut de l'hôtel. Si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions, nous demandons à nos clients d'en discuter avec la réception de l'hôtel avant et pendant leur séjour. Le directeur de l'hôtel ou son remplaçant prendra contact avec le(s) client(s) concerné(s) si nécessaire.*

* * *

Protocole établi le 24/07/2020 pour les clients du "Terhills Hotel" à Maasmechelen, Limbourg - Belgique.
Cette version remplace toutes les versions précédentes.