



# TERHILLS

HOTEL

## *Terhills Hotel – Covid-19 Gastenprotocol*

Ons “gastenprotocol” is opgesteld om ervoor te zorgen dat onze hotelgasten in de best mogelijke omstandigheden kunnen genieten van een ontspannend verblijf in het Terhills Hotel en maximaal kunnen gebruiken maken van de beschikbare faciliteiten.

Het protocol is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen van de Wereldgezondheidsorganisatie, de F.O.D. Volksgezondheid, de F.O.D. Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg alsook de andere betrokken overheden en houdt eveneens rekening met opgelegde maatregelen en specifieke aanbevelingen voor de HORECA. Binnen het protocol wordt gebruik gemaakt van de noodzakelijke toegelaten ontsmettings- en andere middelen, persoonlijke en statische beschermingsmaterialen en draaiboeken met procedures die ons moeten helpen de veiligheid van zowel onze gasten als ons personeel te waarborgen.

Wij vragen onze gasten dit protocol zorgvuldig door te nemen voor hun verblijf in het hotel.

- 1. Aan de gasten wordt gevraagd om het verblijf in het hotel op voorhand te reserveren, hetzij via de website van het hotel, hetzij via een andere website waar een verblijf in het hotel wordt aangeboden, hetzij via telefoon of mail. Volgens onze actuele hotelpolicy kunnen gasten die rechtstreeks via het hotel boeken, annuleren tot 11u. 's morgens de dag van aankomst.*
- 2. Alle gasten die een verblijf in het hotel geboekt hebben, dienen in goede gezondheid te verkeren. Dit wil zeggen dat we onze gasten vragen om niet te komen wanneer ze symptomen hebben zoals hoesten, niezen, loopneus, keelpijn of koorts. Gasten mogen bovendien tijdens de laatste 14 dagen geen contact gehad hebben met personen die besmet waren met Covid-19. Ook wanneer gasten tijdens hun verblijf dergelijke symptomen vertonen, hanteren we deze richtlijn. Dit geldt uiteraard niet voor incidenteel hoesten of niezen, maar dit moet dan wel gebeuren in overeenstemming met de preventieve Covid-19 hygiëne maatregelen (hoesten in de elleboog, gebruik van papieren zakdoekjes,...).*
- 3. Dispensers met hand-ontsmettende vloeistof, waar mogelijk zonder dat enige aanraking nodig is, worden geplaatst bij de ingang van het hotel, de ingang van het hotelpersoneel alsook bij elke liftingang. Elke hotelgast, elk lid van het hotelpersoneel alsook elke andere persoon (leverancier, externe klusjesman,...) dient bij het (opnieuw) binnenkomen van het hotel zijn of haar handen te ontsmetten aan één van deze dispensers.*
- 4. Aan de gasten wordt gevraagd het afgesproken uur van aankomst zo veel mogelijk te respecteren. Bij het aanmelden bij aankomst in het hotel, evenals telkens bij het opnieuw binnenkomen van het hotel tijdens het verblijf, engageert elk gast zich om een temperatuurmeting te laten nemen. Dit geldt ook voor het hotelpersoneel bij het starten van hun shift alsook voor eenieder die occasioneel het hotel betreedt. Als de gast zojuist in de zon heeft gezeten of een fysieke inspanning heeft geleverd, dient best een korte acclimatisatieperiode van een aantal minuten ingelast te worden.*



# TERHILLS

## HOTEL

5. *Als de temperatuurmeting minder dan 38°C bedraagt, kan de gast het hotel verder betreden. Bij een meting van 38 °C of meer zal de gast worden gevraagd zich te onderwerpen aan een manuele meting door iemand van het hotelpersoneel en dit met een medische thermometer die ogenblikkelijk een nieuwe meting geeft. Bedraagt de temperatuur nog steeds meer dan 38°C, zal eerst nog een korte acclimatisatieperiode ingelast worden alvorens een 2<sup>de</sup> en laatste manuele meting uit te voeren. Als deze nog steeds 38°C of meer bedraagt dan zal de gast genoodzaakt zijn, zijn verblijf in het hotel te annuleren alsook dat van de eventuele personen die deel uitmaken van zijn “bubbel” en die ook in het hotel gingen verblijven of al dezelfde dag ingecheckt hebben. Terhills Hotel dient deze maatregel te hanteren in het kader van de volksgezondheid in het algemeen en van haar gasten en personeel in het bijzonder. Terhills Hotel zal het nodige doen om het geannuleerde verblijf van de gast integraal te vergoeden als het verblijf rechtstreeks met het hotel werd geboekt. Als de temperatuurmeting gebeurt tijdens het verblijf en de uiteindelijke meting ook 38°C of meer bedraagt, dient de gast alsook alle gasten die deel uitmaken van zijn “bubbel” de kamer(s) met onmiddellijke ingang op te ruimen, af te rekenen en het hotel te verlaten. Als er een voorafbetaling was gebeurd, zullen de niet opgebruikte nachten en eventuele maaltijden niet in rekening worden gebracht. Hotelmedewerkers of occasionele bezoekers zullen eveneens bij een definitieve meeting van 38°C of meer de toegang worden geweigerd tot het hotel of naar huis gestuurd worden.*
6. *Er zullen om evidente redenen geen rondleidingen in het hotel worden gegeven bij aankomst. Ook wordt aan de gasten gevraagd zo veel mogelijk zelf hun bagage naar de kamer te brengen. Idem bij vertrek uit het hotel. Als dit om bepaalde redenen niet mogelijk is, zullen wij de gasten hierbij in de mate van het mogelijke helpen.*
7. *Al de hotelmedewerkers zullen tijdens hun dienst regelmatig hun handen wassen met de gepaste zeep en/of ontsmettend middel. Ook zullen ze bij gebruik van gedeelde producten of apparatuur telkens hand-ontsmettend middel gebruiken.*
8. *Gasten dienen altijd een fysieke afstand te houden van ten minste 1,5 meter tegenover andere gasten die niet tot hun “bubbel” behoren alsook tegenover het hotelpersoneel, tenzij het personeel hen aan het bedienen is. Het afstand houden dient met respect te gebeuren terwijl ze in rijen staan, liften gebruiken en zich door het hotel verplaatsen. Restauranttafels en andere fysieke lay-outs werden zo opgesteld om ervoor te zorgen dat de juiste afstand wordt aangehouden.*
9. *Terhills Hotel zal binnenin het hotel, alsook bij de ingang buiten, de nodige communicatie voorzien om de gasten en het personeel te herinneren aan de te nemen maatregelen. Ook zijn waar nodig de gepaste fysieke afstandsmarkeringen op de vloer of de muur aangebracht.*
10. *Alle hotelmedewerkers kregen een opleiding over de COVID-19-veiligheids- en hygiëneprotocollen, met uitgebreidere briefings voor de medewerkers met veelvuldig gastencontact, zoals deze van de receptie, housekeeping, zaalpersoneel en andere hoteloperaties. De opleiding wordt regelmatig herhaald en aangepast indien nodig.*
11. *Persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals mondklappers en eventueel handschoenen, worden door alle werknemers gedragen op basis van hun rol en verantwoordelijkheden,*



# TERHILLS

## HOTEL

- onder meer van regels voor sociale afstand niet kunnen gegarandeerd worden (bijvoorbeeld bij bediening in de zaal). Ook in onze keuken zijn mondklappers evenals handschoenen voor het personeel verplicht. Het correct omgaan met deze persoonlijke beschermingsmiddelen maakt integraal deel uit van de opleiding die aan het personeel werd gegeven over de COVID-19-veiligheids- en hygiëneprotocollen.*
- 12. Toegewijde medewerkers zullen alle gemeenschappelijke ruimtes in het hotel op regelmatige basis ontsmetten daar waar nodig, zoals liften, belknoppen, leuningen, toiletten enz.*
  - 13. Uiteraard ook op de kamers zal - naast de gewone dagelijkse reiniging - de noodzakelijke ontsmetting gebeuren, met specifieke aandacht voor deurklinken, lichtschaakelaars, wastafels, douche, bad, toilet, kranen, afstandsbediening, kamertelefoon enz. Het housekeeping personeel zal individueel per kamer werken. Gasten die meerdere nachten verblijven en die niet wensen dat de dagelijkse housekeeping van de kamer gebeurt, dienen die bij het begin van hun verblijf aan te geven bij de receptie.*
  - 14. Housekeeping en ander hotelpersoneel zal de kamer nooit betreden, ook niet op aanvraag, wanneer er zich gasten in de kamer bevinden.*
  - 15. Op elke kamer zijn volgende zaken om hygiënische redenen momenteel niet aanwezig, waarvoor wij uiteraard begrip vragen: pen en papier, brochures en magazines.*
  - 16. We vragen onze gasten zo veel mogelijk gebruik te maken van het toilet op de kamer. In de openbare toiletten dienen de gasten het maximaal aantal toegelaten personen te respecteren en hun handen zowel voor als na het toiletbezoek te reinigen aan de wastafel. In de openbare toiletten hangt een fiche waarop de uren van ontsmettings- en reinigingsbeurten worden genoteerd door het onderhoudspersoneel.*
  - 17. Aan de gasten die ontbijt en/of avondmaal wensen/reserveerden, zal worden gevraagd om een "tijdslot" te reserveren voor het afhalen hiervan en dit tijdslot ook te respecteren. Tussen de verschillende tijdsloten door dient het hotelpersoneel immers het restaurant en de tafels te ontsmetten alsook de nieuwe "mise en place" uit te voeren. De richtlijnen met betrekking tot het reserveren van ontbijt en/of avondmaal zullen bij check-in gecommuniceerd worden.*
  - 18. Aan de gasten wordt gevraagd om steeds een mondklapper te dragen bij het betreden en het verlaten van het ontbijtrestaurant.*
  - 19. Het ontbijt en diner zal in buffetvorm worden gepresenteerd en er zal een medewerker aanwezig zijn om de bediening aan het buffet te voorzien. Alles items die een gast niet gebruikt heeft van de gekozen package, zullen weggeworpen worden en bij het huisvuil belanden. Het aantal beschikbare voor-, hoofd- en nagerechten voor het avondmaal zal beperkter zijn dan onze gebruikelijke restaurantkaart. Het ontbijt en het diner dienen meegenomen worden door de gast naar de kamer en dienen op de kamer genuttigd te worden. Er zal bij de receptie ook een lijst liggen met take-away mogelijkheden in de buurt die de gasten kunnen inkijken.*
  - 20. Verbruikte maaltijden en consumpties van ons restaurant die op de kamer worden gebruikt kunnen ter plaatse met kredietkaart of bankkaart betaald worden. Uiteraard kunnen deze ook op de hotelrekening worden bijgezet.*



# TERHILLS

HOTEL

21. *De hotelbar zal volgens de nieuwe richtlijnen gesloten blijven. Wie een drankje wenst te consumeren, kan dit bestellen via onze receptie en tussen 17h en 20h zullen deze drankjes naar de kamer worden gebracht in overeenstemming met de richtlijnen. Na 20h serveren wij geen alcoholische dranken meer en kunnen deze ook niet meer worden besteld.*
22. *Kinderen jonger dan 12 jaar dienen in het hotel alsook op alle buitenplaatsen van het hotel te allen tijde vergezeld te zijn van een volwassene.*
23. *Voorwerpen die door gasten worden achtergelaten in de openbare ruimten van het hotel, zullen onmiddellijk worden verwijderd en in een afgesloten plastic zak aan de receptie worden bewaard. De gast kan te allen tijde navraag doen bij de receptie of zijn achtergelaten voorwerp teruggevonden werd en het eventueel recupereren. Terhills Hotel kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies of diefstal van persoonlijke voorwerpen die gasten achterlieten.*
24. *Gasten die hun verblijf nog dienen af te rekenen, kunnen dit enkel doen via bankkaart (pinnen) of via kredietkaart. Cash betalingen kunnen momenteel helaas niet aanvaard worden.*
25. *Bij vertrek zal worden gevraagd dat 1 persoon per kamer zijn contactgegevens achterlaat, dit zijn: naam en voornaam, telefoonnummer en e-mailadres. Deze gegevens zullen enkel gebruikt worden voor eventuele contact-tracing via de daartoe door de bevoegde overheid voorziene kanalen. Dit alleen als een andere gast of iemand van het hotelpersoneel positief heeft getest op Covid-19 en dat die persoon ook ten tijde van het verblijf van de gast in het hotel aanwezig was. De gegevens zullen sowieso na 2 maand vernietigd worden en niet gebruikt worden voor andere doeleinden, tenzij de gast daar expliciet heeft om gevraagd.*
26. *Terhills Hotel respecteert minimaal de door de betrokken overheden opgelegde maatregelen i.v.m. Covid-19. Als de bevoegde overheden bepaalde maatregelen verstrengen, zal Terhills Hotel zich daarnaar schikken. Bij een versoepeling van bepaalde maatregelen, zal Terhills Hotel beslissen of het deze versoepeling ook zal volgen. Terhills Hotel behoudt zich het recht voor om eventueel strengere maatregelen te hanteren.*
27. *Ten slotte vraagt Terhills Hotel aan haar gasten het nodige begrip op te brengen voor deze ongeziene situatie en de genomen maatregelen. De hotelmedewerkers zullen in deze moeilijke omstandigheden het nodige doen om het verblijf van de gasten zo aangenaam mogelijk te laten verlopen en dit ook rekening houdend met de status van het hotel. Indien u vragen, opmerkingen of suggesties heeft, vragen wij onze gasten om deze zowel voor als tijdens het verblijf met de receptie van het hotel te bespreken. De directeur van het hotel of zijn vervanger zal desnoods met de betrokken gast(en) in contact treden.*

\* \* \*

Protocol opgemaakt op 27/03/2021 voor de gasten van het Terhills Hotel in Maasmechelen, Limburg. Deze versie vervangt alle vorige versies.