

Η ευημερία των πελατών και των συνεργατών μας είναι ύψιστης σημασίας!

Ραντεβού την 1<sup>η</sup> Ιουλίου!

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΜΕΤΑ ΤΟΝ COVID-19: “ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΟΛΟΙ ΚΑΛΑ”

Αγαπητοί μας πελάτες!

Καθώς πιθανότατα έχετε ενημερωθεί σχετικά με αυτή την πρωτοφανή κατάσταση, γνωρίζετε πως οι Έλληνες έχουμε κερδίσει τη μάχη ενάντια στον COVID-19 και η χώρα μας είναι έτοιμη να υποδεχθεί τουρίστες που αναζητούν ήλιο και χαλάρωση μετά από πολλές εβδομάδες περιορισμού.

Το νησί της Κω περιμένει να ξανακερδίσει τη θέση του ως ένας από τους κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως.

Όντας ένα από τα πιο όμορφα ξενοδοχεία της Κω, το Michelangelo Hotel Resort & Spa ενστερνίζεται τις αξίες και τις αρχές της φιλοξενίας, της αλληλεγγύης, της φιλικότητας, των ισχυρών ανθρώπινων σχέσεων και της οικολογικής ευαισθητοποίησης. Το ξενοδοχείο μας συμμορφώνεται πλήρως με όλα τα πρωτόκολλα και τις προδιαγραφές καθαριότητας και υγιεινής που ισχύουν διεθνώς (HACCP, TRAVELIFE). Έχοντας πλήρη επίγνωση της ευθύνης μας έναντι των πελατών, συνεργατών, προσωπικό και των κατοίκων του νησιού της Κω, όλοι εμείς στο Michelangelo Hotel Resort & Spa αντιμετωπίσαμε επιτυχώς όλες τις προκλήσεις της πρόσφατης υγειονομικής κρίσης και έχουμε λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία όλων μας. Είναι ευθύνη μας να σας παρέχουμε ξεκάθαρες εγγυήσεις ποιότητας ώστε η επίσκεψή σας στο ξενοδοχείο μας να γίνει δίχως δισταγμούς και δεύτερες σκέψεις.

Παρακολουθούμε στενά την τρέχουσα κατάσταση ευθυγραμμισμένοι με τις κατευθυντήριες γραμμές που έχουν δοθεί από τις αρμόδιες αρχές υγείας και ασφάλειας. Προς τούτο, το σήμα πιστοποίησης HEALTH FIRST το οποίο δίδεται σε τουριστικά καταλύματα από την ελληνική κυβέρνηση διασφαλίζει πως η επανέναρξη λειτουργίας των ξενοδοχειακών μονάδων θα γίνει σε κλίμα εμπιστοσύνης. Θέλουμε να σας ξαναέχουμε σύντομα κοντά μας.

Παραμένουμε αισιόδοξοι και θετικοί και παράλληλα προετοιμάζουμε σχολαστικά την ξενοδοχειακή μας μονάδα για την επίσκεψή σας.

## **Μέγιστη ασφάλεια και υγιεινή**

Το ξενοδοχείο Michelangelo Hotel Resort & Spa έχει προβεί σε νέα διαρρύθμιση των εγκαταστάσεών του και επανασχεδιασμό πολλών εκ των διαδικασιών που εφαρμόζει ώστε να περιοριστεί η άμεση επαφή των ατόμων εντός του και να διασφαλιστεί η τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και κοινωνικής αποστασιοποίησης μέχρι οι συνθήκες να ομαλοποιηθούν. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, κάποιες διαδικασίες και χώροι έχουν προσαρμοστεί κατάλληλα ώστε να μπορούμε να εγγυηθούμε την ασφάλεια των πελατών μας σύμφωνα με όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα και τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις.

Έχει τεθεί σε εφαρμογή ένα Σχέδιο Δράσης που περιλαμβάνει διαρκή κατάρτιση του προσωπικού, συνεργασία με γιατρούς και υπηρεσίες υγείας, καθημερινό έλεγχο της υγείας του προσωπικού, επιπρόσθετα μέτρα καθαριότητας και ένα επιχειρησιακό σχέδιο για την κατάλληλη διαχείριση ενδεχόμενων κρουσμάτων σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Ο Διευθυντής του ξενοδοχείου έχει οριστεί ως συντονιστής σε θέματα υγείας και θα διασφαλίζει τη σωστή εφαρμογή του σχεδίου.

## **Κατάρτιση του Προσωπικού και Επικοινωνία (ενημέρωση πελατών)**

Το ολοκληρωμένο σχέδιο Υγιεινής και Ασφάλειας που έχουμε καταρτίσει περιλαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα, τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες που θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου ώστε να αποτραπεί η εξάπλωση του COVID-19 ή οποιασδήποτε άλλης νόσου στην κοινότητα, σύμφωνα με τις οδηγίες του παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, του ελληνικού Υπουργείου Υγείας και των τοπικών αρχών.

Το προσωπικό του ξενοδοχείου μας έχει λάβει σχετική εκπαίδευση από πιστοποιημένο συνεργάτη ώστε να μπορεί να αναγνωρίσει συμπτώματα συμβατά με τον COVID-19 και είναι ενήμερο πάνω στα βασικά μέτρα πρόληψης και ελέγχου λοιμώξεων. Επίσης το προσωπικό μας είναι κατάλληλα καταρτισμένο σχετικά με τις ενέργειες που θα πρέπει να ληφθούν σε περίπτωση που κάποιος εκ των πελατών ή εκ του προσωπικού παρουσιάσει συμπτώματα συμβατά με τον COVID-19.

Οι πελάτες μας θα λαμβάνουν συνεχώς επικαιροποιημένη πληροφόρηση σχετικά με όλα τα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής όπως αυτά θα μεταδίδονται από την ελληνική

τηλεόραση, μέσω ειδικού πληροφοριακού πίνακα και ειδικής οθόνης στη ρεσεψιόν και τα επισιτιστικά τμήματα κλπ.

### Προδιαγραφές Απολύμανσης και Υγιεινής

Έχουμε θεσπίσει την εφαρμογή επιπρόσθετων μέτρων σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές απολύμανσης και υγιεινής ώστε καθημερινά να είμαστε σε θέση να εγγυηθούμε την ασφάλεια των πελατών μας. Στα πλαίσια του προγράμματος “*well hotel program*” της Diversey χρησιμοποιούμε φιλικά προς το περιβάλλον καθαριστικά προϊόντα και εφαρμόζουμε πρωτόκολλα αποτελεσματικής αντιμετώπισης ιών. Επίσης διοργανώνουμε νέες συνεδρίες κατάρτισης και ενημέρωσης για τον COVID-19 για το προσωπικό μας ώστε να μπορούν τα μέλη του να τηρούν αποτελεσματικά τις νέες προδιαγραφές που έχουν τεθεί για την ευημερία μας.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε να ανατρέξετε στο “Υγειονομικό Πρωτόκολλο COVID-19”.

**Συγκεκριμένα εφαρμόζουμε τις παρακάτω πολιτικές κατά την παραμονή σας στο ξενοδοχείο μας:**

#### ΡΕΣΕΨΙΟΝ

Κατά την άφιξή σας στο ξενοδοχείο θα παρατηρήσετε πως έχουν γίνει κάποιες αλλαγές που θα διασφαλίσουν την ασφάλειά σας και την ευχάριστη παραμονή σας:

- Το προσωπικό της ρεσεψιόν θα φοράει μάσκα ή προστατευτική προσωπίδα
- Στη ρεσεψιόν θα διατίθεται απολυμαντικό τζελ και βασικές πληροφορίες υγιεινής
- Αναδιάταξη της επίπλωσης σε κοινόχρηστους χώρους και σήμανση στο δάπεδο ώστε να διασφαλίζεται η απόσταση μεταξύ των πελατών
- Κατά την άφιξή σας, σας υποδεχόμαστε με ένα δροσιστικό αναψυκτικό
- Θα γίνεται προσπάθεια να χρησιμοποιούνται ψηφιακά μέσα είτε μέσω ειδικής εφαρμογής (APP) είτε με τη χρήση ταμπλετών για γρήγορο και

απλουστευμένο check-in και check-out, παροχή βοήθειας και άλλων πληροφοριών

- Θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό ώστε να μην αλλάξει η καθιερωμένη ώρα check-in (14:00) και check-out (12:00)
- Προσπάθεια περιορισμένης χρήσης μετρητών στρεφόμενοι προς τις ανέπαφες συναλλαγές
- Ειδικό βραχιόλι θα δίδεται σε όλους τους All Inclusive πελάτες το οποίο θα πρέπει να φέρουν υποχρεωτικά.
- Για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας το ξενοδοχείο θα τηρεί επικαιροποιημένο μητρώο των πελατών που διαμένουν σε αυτό – ονοματεπώνυμο, υπηκοότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, e-mail address). Φυσικά όλες οι παραπάνω ενέργειες θα συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ.

## ΔΩΜΑΤΙΑ

Θέλουμε το δωμάτιό σας να είναι ένας ασφαλής και άνετος χώρος και προς τούτο όλες οι διαδικασίες απολύμανσης και καθαρισμού θα εντατικοποιηθούν:

- Καθημερινά θα παρέχεται υπηρεσία καθαρισμού δωματίου κάθε φορά που οι πελάτες θα φεύγουν από το δωμάτιο. Αν επιθυμείτε ο καθαρισμός αυτός να μη λαμβάνει χώρα καθημερινά παρακαλούμε όπως ενημερώσετε σχετικά τη ρεσεψιόν κατά την άφιξή σας. Οι πετσέτες στο δωμάτιο θα ανανεώνονται καθημερινά.
- Έχουν αφαιρεθεί μη απαραίτητα διακοσμητικά και άλλα στοιχεία
- Πρόσθετη απολύμανση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων σημείων του δωματίου – διακόπτες φωτός, χερούλια πόρτας, τηλεχειριστήριο τηλεόρασης, θερμοστάτες, αξεσουάρ για την παρασκευή καφέ ή τσαγιού, ποτήρια και άλλα.
- Βέλτιστες πρακτικές καθαρισμού όπως χρήση ατμοκαθαριστών και άλλων απολυμαντικών υλικών τελευταίας τεχνολογίας.
- Ειδικά προϊόντα για τον κατάλληλο καθαρισμό των κλιματιστικών μετά από την αναχώρηση των πελατών.
- Βαθύς καθαρισμός, απολύμανση, αερισμός και σφράγιση κάθε δωματίου μετά από κάθε αναχώρηση

## ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΜΠΑΡ

Απολαύστε τα γεύματά σας με τους αγαπημένους σας. Όπως πάντα οι γαστρονομικές επιλογές που σας προσφέρουμε είναι πολλές και υψηλής ποιότητας.

- Έχουν καθοριστεί νέες μέγιστες χωρητικότητες και νέος τρόπος προσέγγισης των μπουφέ
- Έχει ελαχιστοποιηθεί το Self-service ώστε οι πελάτες να έρχονται σε όσο το δυνατόν λιγότερη επαφή με τα τρόφιμα
- Μέλη του προσωπικού θα σας εξυπηρετούν στους μπουφέδες
- Μέλη του προσωπικού θα σας εξυπηρετούν στα Live show cooking
- Θα συστήνεται διαρκώς στο προσωπικό και τους πελάτες να διατηρούν την ελάχιστη απαιτούμενη απόσταση των 2 μέτρων (σήμανση δαπέδου)
- Εφαρμόζονται όλες οι πολιτικές επισιτιστικής ασφάλειας σύμφωνα με HACCP/ISO 22000:2005
- Καθημερινός καθαρισμός και απολύμανση της κουζίνας και άλλων σημείων και επιφανειών παρασκευής φαγητού, κατάλληλο μαγείρεμα και φύλαξη των τροφίμων και εφαρμογή εξειδικευμένων πρακτικών υγιεινής και απολύμανσης.
- Περιορισμένος αριθμός καθήμενων στα εξωτερικά εστιατόρια και μπαρ (όχι περισσότερα από 4 άτομα ανά τραπέζι) με διάταξη καθισμάτων η οποία εξασφαλίζει απόσταση τουλάχιστον 2 μέτρων μεταξύ των τραπεζιών. Έχουν εν γένει γίνει όλες οι απαραίτητες ενέργειες πάντα σε αυστηρή συμμόρφωση με όλες τις κατευθυντήριες γραμμές και πρωτόκολλα.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Έχουμε σχεδιάσει ένα πρόγραμμα ζωντανής ψυχαγωγίας προσαρμοσμένο στις νέες απαιτήσεις κοινωνικής αποστασιοποίησης.

- Η υπαίθρια παιδική χαρά έχει επανασχεδιαστεί ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των κανονισμών κοινωνικής αποστασιοποίησης.
- Η χρήση του γηπέδου τένις θα συνεχίσει να γίνεται όπως πάντα σε συνθήκες απόλυτης ασφάλειας. Απαιτείται κράτηση.
- Όλα τα ομαδικά αθλήματα έχουν ανασταλεί μέχρι νεωτέρας.

## ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΟ ΚΑΙ SPA

Επισημο Απολαύστε τις εγκαταστάσεις του γυμναστηρίου μας ή χαλαρώστε στο κέντρο SPA. Έχει γίνει νέα διαρρύθμιση ώστε να διασφαλιστεί η τήρηση των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης.

- Το κέντρο Spa θα προσφέρει περιορισμένο αριθμό θεραπειών προσαρμοσμένων στην τρέχουσα κατάσταση. Απαιτείται ραντεβού.
- Το Γυμναστήριο θα λειτουργεί σύμφωνα με τους τρέχοντες κανονισμούς – Απαιτείται κράτηση.
- Η εσωτερική πισίνα στο SPA, η σάουνα και το θερμά λουτρό θα παραμείνουν εκτός λειτουργίας μέχρι νεωτέρας.

## ΠΙΣΙΝΕΣ - ΠΑΡΑΛΙΑ

Απολαύστε τη βουτιά σας στις πισίνες μας με την εκπληκτική θέα ή στα κρυστάλλινα νερά του Αιγαίου! Προς τούτο, έχουμε προνοήσει ώστε να τηρούνται τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης στους χώρους όπου υπάρχουν πισίνες και στην παραλία (θα τηρείται απόσταση τουλάχιστον 2 μέτρων προς κάθε κατεύθυνση μεταξύ δύο ατόμων κάτω από δύο διαφορετικές ομπρέλες) και έχουν οριστεί νέες μέγιστες χωρητικότητες στις πισίνες.

- Θα εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες συντήρησης και θα τηρούνται μητρώα κατάστασης των υδάτων στις πισίνες.
- Θα εφαρμόζονται συγκεκριμένα μέτρα καθαρισμού και απολύμανσης για της ξαπλώστρες και τις πισίνες.
- Σε χώρους που υπάρχουν πισίνες θα διατίθενται πετσέτες σε σφραγισμένη συσκευασία.
- Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και τις τουαλέτες θα υπάρχουν απολυμαντικά τζελ.
- Οι πισίνες και οι υπαίθριοι χώροι θα ελέγχονται από μέλη του προσωπικού ώστε να αποφεύγονται φαινόμενα συνωστισμού.

## ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΙΣΜΟΣ

Όλες οι μονάδες κλιματισμού (split units) στα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους είναι ασφαλείς προς χρήση. Τα νέα καθήκοντα των τεχνικών υπηρεσιών και

των υπηρεσιών συντήρησης περιλαμβάνουν την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των συστημάτων κλιματισμού καθώς και την σε βάθος απολύμανση και τον αυστηρό έλεγχο κάθε μονάδας κλιματισμού. Επίσης όλα τα εργαλεία θα απολυμαίνονται έπειτα από κάθε χρήση.

Παρακαλώ σημειώστε πως ενδέχεται να υπάρξουν αλλαγές σε κάποιες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες λόγω των επικαιροποιημένων κανονισμών σχετικών με την παρούσα υγειονομική κρίση, των καιρικών συνθηκών ή της πληρότητας του ξενοδοχείου. Μη ξεχνάτε να συμβουλευέστε τακτικά τις σχετικές ενημερωτικές οθόνες.

Αδημονούμε να σας έχουμε κοντά μας και πάλι ώστε να περάσετε μοναδικές στιγμές χαλάρωσης σε μια νέα εμπειρία διακοπών με την γνωστή φιλική εξυπηρέτηση από το αφοσιωμένο μας προσωπικό!!

Φιλικά,

Η Διεύθυνση και το προσωπικό του Michelangelo Resort & Spa