

**Wir sind mit Abstand beste Freunde und wollen dies auch bleiben!**

## FAQs

Stand April 2021 (Änderungen / Aktualisierungen vorbehalten)

Damit du entspannt deinen Urlaub genießen kannst, stellen wir den Schutz der Gesundheit unserer Gäste und Mitarbeiter\*innen jederzeit in den Mittelpunkt.

### ALLGEMEIN

#### **WIE LAUTEN DIE ALLGEMEINEN REGELN IN KURZFORM DARGESTELLT?**

- Mindestabstand von 1,5 Meter einhalten
- MNS (Mund- und Nasen-Schutz) tragen; Kinder unter 6 Jahren sind davon befreit
- Hygiene (Hände waschen, Desinfektion)
- kein Händeschütteln, keine Umarmungen mit nicht zur Familie gehörenden Personen
- Hust- und Niesetikette einhalten (in die Armbeuge)
- jede Art von Krankheitssymptomen, die covidähnlich sind (• Fieber • Husten • Kurzatmigkeit • Atembeschwerden • Geschmacksverlust) unterliegen einer gesetzlichen Meldepflicht

#### **BENÖTIGE ICH FÜR DIE EINREISE NACH Fuerteventura EINEN TEST / EINE IMPFUNG?**

- da sich die behördlichen Vorgaben ändern können, bitten wir dich, das Auswärtige Amt in Deutschland bezüglich der aktuellen Reisebestimmungen zu kontaktieren
- Einreise mit negativem Test (PCR) vorgeschrieben
- Check- In im Club ausnahmslos nur mit negativem PCR Test (nicht älter als 72 Stunden) auch wenn man sich schon auf der Insel befindet.

## ANREISE

### **GIBT ES BEI ANREISE AM FLUGHAFEN COVID-KONTROLLEN?**

- am Flughafen werden Temperaturkontrollen durch die örtlichen Behörden durchgeführt
- Kontrolle des QR codes (SPTH) SpaintravelHealth /Jeder einreisende über den Flugweg ist verpflichtet sich zu registrieren.
- Jeder, der sich auf der Insel aufhält muss die APP „CoronaRadar“ herunterladen und nutzen.

### **MUSS ICH BEIM TRANSFER ETWAS BEACHTEN?**

- wir achten darauf, dass die Buskapazitäten nur im vorgegebenen Limit genutzt werden
- im Bus selbst muss während des Transfers trotz der Abstände der MNS getragen werden

### **IM CLUB ANGEKOMMEN – WO MUSS ICH DEN MNS TRAGEN?**

- in allen öffentlichen Bereichen
- im gesamten Buffetbereich
- In den Restaurantbereichen, wenn man sich zum / vom Buffet bewegt
- in den Barbereichen beim Abholen von Getränken
- bei Welldiana Spa Anwendungen
- überall dort, wo der Mindestabstand von 1,5 Metern nicht eingehalten werden kann

### **WELCHE REGELN GIBT ES BEIM CHECK-IN und CHECK-OUT IM CLUB?**

- in der Lobby Hände desinfizieren
- Abstand zu anderen Personen einhalten - siehe Abstandsaufkleber am Boden
- der Check-In und der Check-Out erfolgen nur über die gekennzeichneten Schalter, welche mit Wegesystemen und Plexiglasscheiben versehen sind (Gast- und Mitarbeiterschutz)
- Check-In bei Anreise ab 16.00 Uhr (bei Verfügbarkeit ist ein früherer Check-In möglich)

- Check-Out bei Abreise ist um 11.00 Uhr

### ENTERTAINMENT

#### **GIBT ES TROTZ COVID EIN UNTERHALTUNGS- / ENTERTAINMENTPROGRAMM?**

- wir sind „Club“ auch während der Pandemie; dies bedeutet, dass weiterhin auch tägliche Entertainmentprogramme tagsüber stattfinden
- abendliche Unterhaltungsprogramme finden ebenso täglich statt (Shows, Live Entertainment, ...), wobei wir aufgrund der Hygienemaßnahmen von Großveranstaltungen und Massenansammlungen Abstand nehmen
- bei Shows im Theater gilt die Abstandsregel, oder MNS
- Tanz ist in Spanien nicht erlaubt, daher führen wir keine Tanzveranstaltungen durch; die Disco ist geschlossen

### FLOSSE CLUB / KINDERBETREUUNG

#### **WELCHE MASSNAHMEN GIBT ES IN DER KINDERBETREUUNG (FLOSSE CLUB)?**

- Kinder unter 6 Jahren unterliegen nicht der MNS-Pflicht
- nach wie vor betreuen wir unsere kleinen Gäste an 7 Tagen pro Woche; die 2 - 6jährigen Kinder während der gesamten Saison, die 7 -18jährigen Kinder und Jugendlichen zu den deutschen Hauptferienzeiten mit speziellen Programmen
- die Gruppen unserer Kleinen beschränken sich auf 10 + 1 Betreuer/in
- Erwachsene (außer Betreuer/innen) haben keinen Zutritt zum Flosse Club

### GASTRONOMIE BUFFET

#### **WELCHE REGELN GIBT ES AM BUFFET/RESTAURANT?**

- am Eingang zum Buffet ist die Desinfektion der Hände verpflichtend
- an den meisten Stationen bieten wir einen Tellerservice durch unsere geschulten Köche/innen oder durch geschultes Personal an
- die Tellerstationen sind zudem durch Plexiglaswände abgeschirmt
- bei Selbstbedienungsstationen sind die Wegleitsysteme einzuhalten
- die Hände müssen desinfiziert werden, oder es müssen Einweghandschuhe (liegen bereit) getragen werden

- speziell kleinere, fertige Speisen werden als Einzelportionen in Gläsern mit hermetischem Deckel am Buffet angeboten

### GASTRONOMIE RESTAURANTS

#### **WELCHE REGELN GIBT ES IN DEN RESTAURANTS / TERRASSE?**

- die Tische in den Restaurants werden von uns so aufgestellt, dass diese den gesetzlichen Mindestabständen entsprechen
- die Kapazität pro Tisch richtet sich nach der erlaubten Kapazität in den jeweiligen Restaurants selbst (abhängig von der möglichen Gesamtkapazität) Aktuell max. 4 haushaltsfremde an einem Tisch.
- überall, wo sich ein Gedeck befindet, kann auch entsprechend Platz genommen werden
- bewegt man sich in den Restaurants (z. B. zum / vom Buffet), ist der MNS verpflichtend zu tragen
- am Sitzplatz kann auf den MNS verzichtet werden
- an den Terrassenplätzen gelten dieselben Regelungen

### GASTRONOMIE BARS

#### **WELCHE REGELN GIBT ES IN DEN BARS?**

- die Bars sind mit gekennzeichneten und durch Plexiglaswände getrennten Getränkeausgabestationen für Selbstbedienung versehen
- der Mindestabstand zwischen Personen von 1,5 Metern ist immer einzuhalten
- die Tische in den Bars sowie auf den Terrassen entsprechen den gesetzlichen Mindestabständen/ Maximale Personenanzahl 4
- am Sitzplatz kann auf den MNS verzichtet werden

**Aufgrund einer Entscheidung der kanarischen Regierung müssen ab sofort alle Bars um 22.00 Uhr schließen. Diese Maßnahme gilt für alle Hotels auf den Kanaren sowie Bars und Restaurants außerhalb. Die letzte Bestellung erfolgt um 21.30 Uhr.**

### GOLF

#### **KANN MAN IN COVID ZEITEN GOLF SPIELEN?**

- generell sind die Golfplätze geöffnet
- in den Golftransferbussen ist der MNS verpflichtend zu tragen
- die Golfplätze haben geöffnet; diese unterliegen a) den allgemeinen COVID-Maßnahmen in Spanien, sowie b) denen der PGA Spanien

### LAND & LEUTE - RADVERLEIH

#### **KANN MAN AUSFLÜGE UNTERNEHMEN?**

- das gesamte Land & Leute Programm findet unter den aktuellsten COVID-Hygienemaßnahmen statt (Abstandsregelung, MNS im Bus, ...)
- der Radverleih findet regulär statt

### ÖFFENTLICHE BEREICHE

#### **WERDEN DIE ÖFFENTLICHEN BEREICHE VERSTÄRKT GEREINIGT?**

- in allen öffentlichen Bereichen, sowie vor allem auch WCs, wurden die Reinigungsintervalle erhöht
- zudem stehen überall Desinfektionsspender bereit, um sich die Hände zu desinfizieren

### POOL & LIEGEN

#### **MUSS ICH AUF DEN LIEGEN AM POOL ODER BEIM SCHWIMMEN IM POOL EINEN MNS TRAGEN?**

- die Liegen rund um die Pools sind von uns so aufgestellt, dass die gesetzlichen Mindestabstände eingehalten werden – MNS verpflichtend
- die Liegen dürfen nicht verrückt bzw. näher zusammengerückt werden
- für Familien gibt es eigens gekennzeichnete Bereiche, in denen die Liegen näher zusammengestellt sind
- beim Schwimmen im Pool achten wir auf die maximale Kapazität, die pro Pool erlaubt ist – somit kann auf den MNS verzichtet werden
- nach jedem Gästewechsel wird die jeweilige Liege desinfiziert; abends werden alle Liegen rund um den Pool generell desinfiziert

- eine Übertragung von COVID-19 durch Poolwasser ist auszuschließen; außerdem befindet sich das Poolwasser in einem einwandfreien hygienischen sauberen Zustand und wird ständigen Kontrollen unterzogen

### RAUCHEN

#### **WO DARF ICH IM CLUB RAUCHEN?**

- es darf ausschließlich im Freien geraucht werden (siehe im Club ausgewiesene Raucherzonen)
- der Mindestabstand zu anderen Personen muss mindestens **2 Meter** betragen
- an Terrassentischen darf max. 1 Person pro Tisch rauchen

### SPORT

#### **MUSS BEIM SPORT EIN MNS GETRAGEN WERDEN?**

- beim Sport muss kein MNS getragen werden
- bei Sportkursen achten wir auf die gesetzlichen Mindestabstände, somit kann auch bei diesen auf den MNS verzichtet werden

#### **FINDEN DIE SPORTKURSE STATT?**

- die angebotenen Sportkurse finden soweit alle statt, aber immer unter Einhaltung des gesetzlichen Mindestabstandes
- aufgrund der dadurch in manchen Bereichen möglichen limitierten Teilnehmerzahl ist eine Anmeldung für Sportkurse erforderlich
- wir versuchen, so viele Sportkurse wie möglich im Freien abzuhalten

### STRAND & LIEGEN

#### **MUSS ICH AM STRAND EINEN MNS TRAGEN?**

- der Strand ist öffentliches Staatsgebiet Spaniens, daher hat Aldiana keinen Einfluss auf die dortigen Bestimmungen
- beim Sonnenbad am Strand oder in der Liege kann auf den MNS-Schutz verzichtet werden, ebenso beim Schwimmen im Meer
- beim Spaziergehen am Strand, wo man evtl. mit anderen Menschen in Kontakt kommen kann, ist der MNS verpflichtend zu tragen

## WELLDIANA SPA

### **KANN ICH MICH WEITERHIN IM WELLDIANA SPA VERWÖHNEN LASSEN?**

- alle Anwendungen und Treatments im Welldiana Spa finden statt
- Voraussetzung dafür ist das Tragen des MNS sowohl der Gäste als auch der Behandler
- Behandler/innen im Kosmetikbereich tragen bei Gesichtsbehandlungen zusätzlich zum MNS noch ein Gesichtsschild sowie Handschuhe

### **IST DAS FITNESS-STUDIO GEÖFFNET?**

- unsere Fitness-Studios (Kardioraum, Kraftraum) sind zu den normalen Zeiten benutzbar
- es gelten die allgemeinen Abstandsregelungen von 2 Meter und die dadurch limitierten Kapazitäten
- Geräte müssen nach Gebrauch vom Benutzer gesondert desinfiziert werden
- alle Geräte werden abends generell desinfiziert
- Am Eingang befindet sich eine Registrierungsliste die auszufüllen ist

### **DARF ICH DIE SAUNA BENUTZEN?**

- die Saunen sind geöffnet, allerdings sind Aufgüsse aus Hygienegründen nicht erlaubt
- die Saunaliegen werden nach Gebrauch sowie täglich abends generell desinfiziert

## ZIMMER

### **SIND DIE ZIMMER DESINFIZIERT?**

- bei jedem Gästewechsel werden die Zimmer komplett desinfiziert (alle Oberflächen, Gegenstände, Einrichtungen, Vorhänge, Stoffe, Stühle, Fernbedienungen, ...) und das Zimmer wird nach Komplettdesinfektion mit einem Aldiana-Siegel versehen

- während des Urlaubes wird das Zimmer täglich gereinigt sowie auch die Oberflächen desinfiziert (auf Wunsch kann die Frequenz der Reinigung und somit die des Kontaktes mit Zimmermädchen reduziert werden)

### SONSTIGES

#### **IST DAS ALDIANA PERSONAL AUF COVID GESCHULT?**

- das gesamte Aldiana Club Fuerteventura Personal ist bestens auf COVID-19-Hygienemaßnahmen geschult und unterliegt sehr strengen Maßnahmen
- daher bitten wir auch, den Anweisungen unseres Personals im Zweifelsfall immer Folge zu leisten, denn dieses kennt den aktuellen Kontingenzplan
- ständige externe und interne Kontrollen erhöhen die Sicherheit unseres Personals und somit die unserer Gäste
- in regelmäßigen Abständen werden alle Mitarbeiter\*innen durch unseren Hausarzt auf COVID-19 getestet

#### **GIBT ES ÄRZTLICHE UNTERSTÜTZUNG IM BEDARFSFALL?**

- unser Aldiana Club Fuerteventura hat einen Hausarzt der täglich 2 Stunden vor Ort ist.
- im Club selbst sind die verantwortlichen Mitarbeiter\*innen mit den Prozessen im Verdachtsfall vertraut und sorgen dafür, dass jeder potenziell infizierte Gast umgehend medizinische Betreuung erhält und von anderen Gästen und Mitarbeiter\*innen isoliert wird

#### **WAS PASSIERT IM FALLE EINES POSITIV GETESTETEN GASTES?**

- für einen COVID-19-Fall im Club gibt es einen entsprechenden Notfallplan, welcher alle notwendigen rechtlichen und behördlichen Maßnahmen beinhaltet. Dieser wird von / durch die COVID-19-Beauftragten im Club und durch das Krisenmanagement von Aldiana umgesetzt
- darunter fällt auch die sofortige Quarantäne für Betroffene und deren Angehörige



### **Wichtige Info für die Abreise/ Corona Testpflicht**

Die Bundesregierung hat für Reisende ab 6 Jahren im Ausland eine generelle Testpflicht vor dem Rückflug – als Voraussetzung für die Einreise nach Deutschland eingeführt. Die Regelung gilt seit dem 30.03.2021, 00:00 Uhr, für alle Zielgebiete in Kraft und gilt zunächst bis einschließlich 12.05.2021. Bei dem Test handelt es sich um einen Antigen- oder PCR-Test, der von medizinischem Personal ab 48 Stunden vor Einreise nach Deutschland auf eigene Kosten durchgeführt werden muss.

Ein offizielles Dokument mit dem Testergebnis muss beim Check-In am Flughafen vorgelegt werden.

Außerdem müssen sich Einreisende vor ihrer Ankunft in Deutschland auf <https://www.einreiseanmeldung.de> anmelden und den Nachweis über die Anmeldung bei Einreise mit sich führen.

Bitte beachte, dass je nach Bundesland die Quarantänebestimmungen variieren und informiere dich bitte eigenständig, welche Regelung auf dich zutreffen.

Da sich die Bestimmungen innerhalb von wenigen Stunden ändern können, solltest du dich täglich auf der Homepage des Auswärtigen Amtes und des Robert-Koch-Instituts über mögliche Neuheiten informieren. Auf der Seite des jeweiligen Bundeslandes erfährt man, ob man einen negativen Corona Test benötigt unabhängig von der Airline“.

**Im Club werden sowohl ein Antigen-Schnelltest als auch ein PCR-Test gegen Aufpreis angeboten. Terminvereinbarung ist an der Rezeption.**

+++++

Die gesamten COVID-Hygienemaßnahmen unterliegen der spanischen Gesetzgebung sowie darüber hinaus den Vorgaben von Aldiana generell. Wir bitten um Verständnis, dass sich diese je nach Bestimmungen verändern können. Die FAQs werden von uns entsprechend angepasst und aktualisiert. Im Zweifelsfall oder bei speziellen Fragen kontaktiere bitte das Service Center in der Aldiana Zentrale oder uns im Aldiana Club Fuerteventura direkt.