



*Gesund bleiben und den Aldiana Urlaub entspannt genießen*

## **Corona Regelungen für den Aldiana Club Hochkönig**

Stand 02.09.2020

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

Einhaltung des Mindestabstandes von 1 Meter bei nicht in einem Haushalt lebenden Personen. Dieser Grundsatz gilt in sämtlichen Bereichen des Aldiana Club Hochkönig selbst, sowie in allen öffentlichen und privaten Bereichen, solange die anwesenden Personen nicht aus einem Haushalt stammen. Sollte das Einhalten des Mindestabstandes nicht möglich sein so ist das Tragen eines MNS (Mund- und Nasen-Schutzes) verpflichtend.

Bei Covid-19 handelt es sich um eine anzeigepflichtige Krankheit nach dem Epidemiegesetz. Die Anzeigepflicht besteht bereits beim bloßen Verdacht einer Covid-19-Erkrankung. Bei Anzeichen und Symptomen während des Aufenthaltes bitten wir euch deshalb dringendst darum, umgehend Kontakt mit den Gastgebern aufzunehmen! Anzeichen einer Covid-19-Infektion sind unter anderem:

- Fieber • Husten • Kurzatmigkeit • Atembeschwerden

### **Allgemein:**

#### **Muss ich im Aldiana Club Resort eine Mund- und Nasen-Schutzmaske zum Schutz tragen? Und in welchen Bereichen?**

Im Buffetbereich und im Welldiana bitten wir unsere Gäste – als zusätzlichen Schutz und zur Sicherheit für andere Gäste und unsere Mitarbeiter – eine MNS-Maske zu tragen. Für alle Gäste und Mitarbeiter gilt zudem, in den öffentlichen Bereichen des Hotels wie z. B. auf den Korridoren oder den Fitness-Räumen den gesetzlichen



Mindestabstand nach Vorgaben der österreichischen Regierung untereinander einzuhalten.

### **Stellt das Aldiana Club Resort Mund- und Nasen-Schutzmasken zur Verfügung?**

Grundsätzlich ist aktuell jeder Gast bereits mit einer Mund- und Nasen-Schutzmaske aufgrund der gesetzlichen Regelungen der jeweiligen Regierung (Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel/Bereiche) ausgestattet. Viele greifen bereits auf speziell angefertigte Stoff- & Designmasken zurück bzw. haben ihre eigenen Mund- und Nasenschutz-Masken-Favoriten. Sollte ein Gast seine Mund- und Nasen-Schutzmaske vergessen haben, sind Mund- und Nasen-Schutzmasken an der Rezeption zu erwerben.

### **Kann im Aldiana Club Resort der Sicherheitsabstand gewährleistet werden?**

Der Sicherheitsabstand ist in unserem Covid-19-Maßnahmen-Plan entsprechend berücksichtigt und hierzu sind klare Standards & Richtlinien definiert, um eine verlässliche Gewährleistung entsprechend umsetzen zu können. Hinweisschilder und Beklebungen sowie ein spezielles Gäste-Leitsystem in einzelnen Bereichen unterstützen uns dabei.

### **Was muss ich aufgrund des Corona-Virus hinsichtlich meines Reisegepäcks beachten bzw. zusätzlich von zuhause mitbringen?**

Bringe bitte deine eigenen Mund- und Nasen-Schutzmasken mit. Grundsätzlich empfiehlt es sich, immer eine Mini-Reiseapotheke mit sich zu führen. In unseren Club Resorts haben wir in allen wichtigen Bereichs-Punkten Desinfektions-Spender installiert.

### **Kann ich meine Schutzmaske reinigen lassen?**

Aus hygienischen Gründen können wir einen Reinigungsservice für Mund- und Nasen-Schutzmasken nicht anbieten.



### **Was muss ich bei meiner Anreise im Aldiana Club Resort beachten?**

Du kannst dir sicher sein, dass wir die Vorgaben der gesetzlichen Maßnahmen der österreichischen Regierung sowie die Empfehlungen der WHO sehr ernst nehmen und individuell pro Club Resort die hierfür notwendigen Prozesse definieren und anpassen. Unser Rezeptions-Team wird dich beim Check-In mit allen Regeln vertraut machen und ist jederzeit gerne für dich da. Für dich und deine Liebsten besondere Urlaubsmomente zu kreieren, ist weiterhin unsere oberste Priorität als Gastgeber. Trotz Abstandsregelung wird dich unser ALDIANA-Team mit Herzlichkeit und Kompetenz durch den wohlverdienten Urlaub begleiten.

### **Welche Hygiene-Maßnahmen ergreift Aldiana, um die Ausbreitung des Virus in den Club Resorts zu vermeiden?**

Wir haben umfassende Richtlinien für höchste Hygienestandards in allen Bereichen unserer Club Resorts implementiert. Unsere Mitarbeiter werden für die Einhaltung dieser hohen Standards kontinuierlich instruiert und geschult. Die Einhaltung der Richtlinien wird vom verantwortlichen Manager/Beauftragten täglich überprüft.

### **Wie kann Aldiana sicherstellen, dass alle hygienischen Vorgaben professionell umgesetzt und sichergestellt werden?**

Es wird im Club Resort eine(n) eigne(n) Hygiene-Beauftragte(n) geben (Guest Service), welche(r) sich um die Einhaltung der Maßnahmen und deren kontinuierliche Verbesserung kümmert.

### **Woher bekomme ich ärztliche Hilfe, wenn ich Symptome habe?**

In jedem unserer Club Resorts haben wir Kooperationen mit den entsprechenden medizinischen Stellen. Im Club Resort sind die verantwortlichen Mitarbeiter mit den Prozessen im Verdachtsfall vertraut und sorgen dafür, dass jeder potenziell infizierte Gast umgehend medizinische Betreuung erhält und von anderen Gästen und Mitarbeitern isoliert wird.



## **Check-In & Check-Out**

### **Ab wann darf ich im Aldiana Club Resort einchecken?**

Da uns dein Wohl und deine Gesundheit sehr am Herzen liegen, sind Maßnahmen zur Eindämmung von Covid-19 in allen Abteilungen im Club Resort notwendig.

Ein wichtiger Bestandteil sind unsere Hygienevorschriften, wodurch die Zimmerreinigung längere Zeit in Anspruch nehmen kann. Der Check-In ist ab 16.00 Uhr, und der Check-Out bis 11.00 Uhr möglich.

### **Gibt es beim Check-in im Aldiana Club Resort etwas zu beachten?**

Der Erhalt der Zimmerkarte erfolgt weiterhin über unsere Rezeption. Hier werden unsere Gäste und das Rezeptions-Team durch eine durchsichtige Plexiglaswand geschützt. Kugelschreiber zum Ausfüllen des Meldeblattes können vom Gast danach mitgenommen werden. Im Sinne der Nachhaltigkeit bitten wir unsere Gäste nach Möglichkeit, diesen Kugelschreiber während ihres Aufenthaltes in den Bars & Restaurants mitzuführen, um zusätzliche (einmalige) Kugelschreiber-Ausgaben zu vermeiden. Danke!

### **Muss ich beim Check-Out nochmal zusätzlich an die Rezeption oder kann ich dies auch vorab/kontaktlos abwickeln?**

Unsere Gäste erhalten am Vorabend der geplanten Abreise ihre Informationsrechnung auf Wunsch der Rezeption. Diese Rechnung kann bereits am Vorabend (bevorzugt kontaktlos via Karte) beglichen werden. So reicht es, am Abreisetag beim Verlassen des Clubs die Zimmerkarte einfach in eine Box an der Rezeption zu werfen.

### **Kann ich im Aldiana Club Resort mit Bargeld bezahlen?**

Die Bezahlung mit Bargeld ist möglich, jedoch bieten wir bevorzugt Kartenzahlung an.



### **Was muss ich beachten, wenn ich mit einer befreundeten Familie/Pair verreise?**

Grundsätzlich gelten die hierfür gesetzlichen Bestimmungen auch im Club Resort, d. h. solange Abstandsregeln in Bezug auf Personen, die nicht in deinem Haushalt leben, Geltung haben, sollten diese auch im Urlaub eingehalten werden.

### **Was passiert, wenn sich während des Aufenthalts Reisebeschränkungen ändern?**

Das Club Resort kann diesbezüglich keinerlei Haftung oder Garantien aussprechen. Bitte prüfe die Versicherungsbedingungen deiner Reiseversicherung hinsichtlich Stornierungsregeln, kurzfristigen Umbuchungsmöglichkeiten sowie Reise-Krankenversicherung.

### **Front Office/ Sport & Animation & Kinderbetreuung**

#### **Ich möchte auf so viele Kontakte wie möglich verzichten. Wie kann ich Informationen erhalten, ohne an die Rezeption gehen zu müssen?**

Unser Rezeptionsteam steht für Auskünfte, Informationen und Tipps gerne auch telefonisch unter 663 oder per E-Mail zur Verfügung. Trotz der aktuellen Situation hat unser Gästeservice absolute Priorität und wir werden unser Möglichstes tun, dich während des Aufenthaltes weiterhin wie gewohnt verwöhnen zu dürfen.

#### **Finden Programme, Shows und Aktivitäten im Aldiana Club Resort und in der Destination weiterhin statt?**

Aktivitäten, welche das Club Resort selbst durchführt, finden statt, solange die Sicherheitsmaßnahmen eingehalten werden können. Aktivitäten im Freien wie Wanderungen, Radtouren und Führungen aber auch Yoga u. ä. werden angeboten, während Aktivitäten mit direkten Berührungen, unvermeidbarer Körpernähe oder gemeinsam genutztem Equipment wie Verkostungen, Kochkurse, Fußball-Turniere u. ä. noch nicht möglich sind. Gemeinsame Aktivität im Outdoorbereich wie Wanderungen, Fitness- und Yoga-Kurs, etc. sind unter Einhaltung des gesetzlichen Mindestabstandes möglich. Der Mindestabstand muss auch während der Ausübung eingehalten werden.



### **Mit welchen Einschränkungen habe ich in der Destination zu rechnen? (Beispiel: Badeverbot im See, Museen geschlossen etc.)**

Gerne informieren wir dich über lokale Gegebenheiten einige Tage vor deiner Anreise in einer Informationsnachricht via E-Mail. Bitte wende dich per Mail an unser Rezeptionsteam.

### **Wird die Kinderbetreuung (Flosse Club) angeboten?**

Ja. Der Flosse Club hat geöffnet und Kinderbetreuung wird angeboten. Die Eltern melden ihre Kinder vorab für den Flosse Club an und begleiten diese bis zum Eingang des Flosse Clubs – betreten diesen aber nicht! Die Kinder werden an der Türe vom Flosse-Team übernommen. Somit besteht kein direkter Kontakt zwischen den Eltern und den Mitarbeitern. Es besteht keine Maskenpflicht für die Kinder und die Mitarbeiter des Flosse-Teams. Durch regelmäßiges Händewaschen über den ganzen Betreuungszeitraum, laufende Desinfektion der Möbel, Türklinken, Spielsachen sowie regelmäßiges Lüften der Räumlichkeiten wird ein Höchstmaß an Sicherheit und Hygiene im Flosse Club geboten.

## **Restaurant & Bar**

### **Was muss ich beim Besuch des Restaurants beachten?**

In unserem Club Resort stellen wir sicher, dass die geltenden Richtlinien der österreichischen Regierung exakt eingehalten werden. Zusätzlich haben wir Maßnahmen ergriffen, die darüber hinausgehen, um für ein Maximum an Hygiene und Sicherheit sorgen. Hierzu gehören u. a. die Durchführung von mehreren Sitzungen hinsichtlich der Essenszeiten, die Verwendung von Einweg-Utensilien, Umstellungen von Buffets, Tischabstände u. ä.!

Bitte warte am Eingang des Restaurants mit gekennzeichnetem Abstand zu anderen Gästen bis unser Service Team dich herzlich begrüßt und persönlich zu Tisch begleitet. Eine MNS-Maske ist in allen Restaurants und Bars zu tragen und kann am Tisch abgenommen werden. Dein Servicemitarbeiter erklärt dir gerne, welcher



Ablauf im Buffet-Bereich vorgesehen ist. Wir sind äußerst bemüht, trotz der notwendigen Schutzmaßnahmen den gewohnten Aldiana Service zu bieten und die Vielfalt unserer Angebote aufrecht zu erhalten.

### **Kann das Corona-Virus über das Essen oder die Getränke übertragen werden?**

Auf Basis der Informationen des BfR (Bundesministerium für Risikobewertung) ist eine Übertragung über Lebensmittel wie bei einer klassischen Schmierinfektion zwar theoretisch möglich, wenn auch sehr unwahrscheinlich. Nichtsdestotrotz haben wir strenge zusätzliche Maßnahmen für die Lebensmittelverarbeitung getroffen, die über die bislang üblichen hohen HACCP-Standards hinaus gehen.

### **Gibt es wie gewohnt das Aldiana (Frühstücks-)Buffet?**

Ja. Das gewohnte und beliebte ALDIANA-Buffet wird durch noch mehr Service aufgewertet. Es werden vor Ort Mitarbeiter das Buffet bedienen und unsere Köstlichkeiten werden wir in kleinen Portionen für die freie Entnahme der Gäste vorbereiten. In der Küche gelten weiterhin die höchsten Hygienevorschriften und wir bitten unsere Gäste, auch im Buffet die Desinfektionsanlagen zu verwenden, die MNS-Maske zu tragen und den Mindestabstand einzuhalten. Die Speisen- und Getränkeauswahl umfasst weiterhin die gewohnte und so beliebte Aldiana-Frühstücks-Vielfalt. Auch auf den geliebten Kaffee am Morgen muss nicht verzichtet werden.



### **Wann darf ich im Restaurant meine Maske abnehmen?**

Das Tragen der MNS-Maske ist nur noch im unmittelbaren Buffet-Bereich notwendig. Im restlichen Restaurant besteht keine Maskenpflicht.

### **Ich habe eine Verpflegungsleistung mitgebucht. Wird diese Leistung so erbracht wie gebucht?**

Die gebotene Verpflegungsleistung während deines Aufenthalts wird selbstverständlich erbracht. Um den gebotenen Abstand zwischen unseren Gästen im Restaurantbereich einhalten zu können, organisieren wir die Essenszeiten neu. Informationen dazu erhältst du an der Rezeption beim Check-In.

### **Welche Hygiene-Maßnahmen ergreift Aldiana im Restaurantbereich?**

Unser Maßnahmenplan für Restaurants in den Aldiana Club Resorts umfasst die aktuell geltenden Richtlinien der Regierung sowie die Empfehlungen der WHO. Die bereits existierenden europäischen Hygienevorschriften HACCP bieten ein hohes Maß an Sicherheit im Umgang mit Lebensmitteln und werden selbstverständlich weiter eingehalten. Alle Richtlinien inkl. die regelmäßige persönliche Hygiene (Händewasch-Guide) werden intern strengstens kontrolliert. In allen Aldiana Club Resorts werden Oberflächen und Gegenstände, die dem Gebrauch verschiedener Gäste und Mitarbeiter dienen, in regelmäßigen Intervallen gereinigt und desinfiziert. Die Raumbelüftung wird stets auf ein maximales Maß an Luftzirkulation mit Frischluft eingestellt.

### **Welldiana / Pools & Saunen**

#### **Ist der Wellnessbereich „Welldiana“ geöffnet und werden Massagen angeboten?**

Unser „Welldiana Club Spa“ ist exklusiv für unsere Clubgäste geöffnet und bietet Massagen und Behandlungen an. Kosmetikbehandlungen werden aktuell nicht angeboten. In den Behandlungsräumlichkeiten wurden zusätzliche Abstands- und





Hygienemaßnahmen eingeführt, damit ein entspannter und sicherer Betrieb gewährleistet ist. Während der Behandlungen besteht Maskenpflicht!

### **Können Pools und Saunen genutzt werden?**

Die Pools und Saunen sind geöffnet und stehen – unter Berücksichtigung der Mindestabstände und einer maximalen gleichzeitigen Nutzung an haushaltsfremden Personen – unseren Clubgästen wie gewohnt zur Verfügung.

---

*Diese Maßnahmen werden von ALDIANA zusätzlich zu den gesetzlichen Vorschriften der österreichischen Regierung eingeführt. Entsprechende Abweichungen/Ergänzungen sind nach Vorgaben der Regierung(en) jederzeit möglich.*

*Stand: 02.09.2020*