



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Qui puoi trovare maggiori informazioni sul tuo soggiorno e le regole da seguire per un soggiorno sicuro negli hotel Leonardo durante la gestione di COVID-19:

OSPITI LEONARDO

DIPENDENTI LEONARDO

AREE COMUNI DELL'HOTEL LEONARDO

REGOLAMENTO DEL RISTORANTE – **in fase di aggiornamento**

REGOLAMENTO INCONTRI, EVENTI E CONVENZIONI – **in fase di aggiornamento**

DISPOSIZIONI E NORME COMPORTAMENTALI

PER GLI OSPITI DI LEONARDO HOTELS

1. È sicuro venire in uno degli hotel Leonardo?

A Leonardo Hotels, la tua sicurezza viene prima di tutto.

Stiamo adottando le raccomandazioni standard dell'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) e seguendo le normative dell'autorità per ridurre l'esposizione e la trasmissione di una serie di malattie che includono l'igiene delle mani e delle vie respiratorie e pratiche alimentari sicure.

2. Quali regole devo seguire durante il mio soggiorno?

Come ospite in uno degli hotel Leonardo, è possibile che ti venga chiesto di seguire e osservare le misure igieniche generali richieste dall'autorità locale e dall'OMS per prevenire eventuali rischi.

Questi includono:

- Lavarsi le mani regolarmente
- Se necessario tossire e starnutire nell'incavo del braccio
- Utilizzo di una mascherina facciale nelle aree comuni ogni volta che le normative locali lo richiedono
- Mantenere una distanza sociale accettabile di almeno 1,5 m all'interno degli altri ospiti e del personale dell'hotel
- Evitare il contatto ravvicinato con chiunque mostri sintomi di malattia respiratoria

3. Quando non dovrei venire in hotel?

Se riscontri alcuni sintomi correlati a COVID-19 o sei stato in contatto con un caso positivo, non è né sicuro viaggiare. Come regola generale, se non ti senti bene, dovrei valutare il tuo viaggio prima di arrivare in hotel e fare il check-in, al fine di fare la tua parte e mantenere tutti al sicuro e protetti. Consultare il proprio medico e / o adottare una protezione aggiuntiva.

4. Con chi posso viaggiare negli hotel Leonardo?

Non vediamo l'ora di accogliere ospiti come viaggiatori singoli, membri della stessa famiglia e colleghi di lavoro, amici o partner commerciali che mantengano la giusta distanza regolamentata tra loro e soggiornino in stanze diverse. Si prega di fare riferimento alle autorizzazioni di ciascun paese in termini di tempo libero e scopi turistici in quanto potrebbe essere temporaneamente non consentito.

5. Sto viaggiando da una regione fortemente colpita. L'hotel negherà il mio check-in?

Ciò dipende dalle normative di ciascun paese poiché Leonardo Hotels non è in grado di controllare o presumere da dove vieni, mentre questo controllo sarà effettivamente effettuato all'aeroporto o ai confini di ciascun paese. Si prega di osservare sempre le direttive locali per i viaggi e il soggiorno in hotel prima di prenotare e venire in hotel. Inoltre, ti consigliamo di seguire i nostri suggerimenti generali di comportamento e di prenotare una tariffa cancellabile per modifiche flessibili e prive di rischi nella prenotazione.

6. Ho effettuato il check-in ma mi sono sentito male, cosa devo fare?

Agli ospiti con sintomi di malattia verrà chiesto di rimanere nelle loro stanze e chiamare un medico tramite la reception. Tutti i protocolli locali in caso di questo scenario saranno osservati dallo staff.

PER I DIPENDENTI DI LEONARDO HOTELS

1. Quali sono le azioni intraprese dai dipendenti di Leonardo Hotels per ridurre al minimo i rischi?

Qui a Leonardo Hotels seguiamo rigorosamente le organizzazioni sanitarie locali per assicurarci di seguire sempre le linee guida e le regole in materia di pulizia e gestione dell'hotel secondo le ultime disposizioni.

2. Quali sono le precauzioni prese dall'hotel e dai dipendenti per proteggersi?

I Leonardo Hotels addestrano accuratamente ogni singolo dipendente in questioni importanti come misure di controllo delle infezioni, norme di protezione e igiene. Il nostro staff è anche preparato per possibili scenari di emergenza.

3. I dipendenti usano maschere e guanti?

Secondo le normative sanitarie locali, il nostro personale è conforme alle norme vigenti e indossa nella maggior parte dei reparti maschere e guanti e mantiene una distanza di almeno 1,5 m.

Alla reception, inoltre, sarete accolti da alcune nuove misure come un pannello di plexiglass al banco del check-in. Grazie a questa precauzione aggiuntiva, il personale potrebbe anche non indossare alcuna mascherina dietro il vetro ed essere in grado di salutarti con il solito sorriso.

AREE COMUNI DEL LEONARDO HOTEL

1. La mascherina facciale è obbligatoria negli spazi comuni come reception, lounge, bar?

Una maschera facciale è obbligatoria solo se richiesta dalle autorità locali, mentre la regola generale di mantenere almeno 1,5 o meglio 2 metri di distanza tra le persone è sempre raccomandata e applicata, specialmente nelle nostre aree comuni.

2. Quali sono le misure accresciute nelle aree comuni degli hotel?

Vogliamo garantire la sicurezza dei nostri ospiti:

- Un focus preciso sull'igiene delle mani
- Un protocollo per la pulizia delle aree comuni
- Maggiore disinfezione di maniglie delle porte, tessere e chiavi dell'hotel, pulsanti per ascensori e finestre con prodotti antibatterici
- Spray disinfettante all'ingresso dell'hotel
- Fornire mascherine per il viso, guanti monouso e disinfettanti su richiesta al check-in
- Fornire informazioni da parte dell'OMS e delle autorità locali, disponibili per la lettura in ciascuna area comune
- Consentire pagamenti senza contanti

4. Esiste il rischio di infezione da coronavirus via alimenti o oggetti importati?

Fino ad oggi, l'istituto sanitario italiano non ha alcuna traccia di infezioni causate da oggetti o alimenti importati. Raccomandiamo di seguire le regole generali di igiene come per evitare di toccare il viso, gli occhi e la bocca, per mantenere le mani pulite come descritto a pagina 2.

5. Qual è la distanza da mantenere con gli altri ospiti?

Vi chiediamo di seguire le normative locali e di mantenere nelle aree comuni una distanza di 1,5-2 metri con gli altri ospiti e il personale.

6. Posso interagire con i dipendenti Leonardo e come?

Certo che puoi! Il personale di Leonardo Hotels è sempre a tua disposizione, tieni solo in considerazione la distanza minima raccomandata da mantenere.

REGOLAMENTO DEL RISTORANTE

In fase di aggiornamento

REGOLAMENTO INCONTRI, EVENTI E CONVENZIONI

In fase di aggiornamento

DISPOSIZIONI E NORME COMPORTAMENTALI

- Rilievo della temperatura corporea degli ospiti
- Predisposizione, mediante apposite segnaletica e cartellonistica, di adeguate informazioni sulle misure di prevenzione, sia in Italiano, sia in Inglese.
- Rispetto della distanza interpersonale di almeno 1 metro e favorita la differenziazione dei percorsi all'interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita.
- Presenza di barriere fisiche (Plexiglass) alle postazioni di reception e cassa
- Utilizzo di mascherine da parte dello staff in tutte le occasioni di contatto con gli ospiti
- Favorita la modalità di pagamento elettroniche e gestione delle prenotazioni online, con sistemi automatizzati di check-in e check-out ove possibile.
- Verrà mantenuto l'elenco dei soggetti alloggiati per un periodo di 14 giorni: tale adempimento si considera assolto con la notifica alloggiati all'autorità di pubblica sicurezza.
- L'addetto al servizio di ricevimento deve provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, a pulizia e disinfezione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate
- Gli ospiti devono sempre indossare la mascherina nelle aree comuni chiuse. Negli ambienti comuni all'aperto, la mascherina deve essere indossata quando non sia possibile rispettare la distanza di almeno 1 metro
- Disponibili prodotti per l'igienizzazione delle mani in varie postazioni all'interno della struttura
- Eliminata la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo.
- Ogni oggetto fornito in uso dalla struttura all'ospite verrà disinfettato prima della consegna all'ospite
- L'utilizzo degli ascensori deve essere tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale, pur con la mascherina, prevedendo eventuali deroghe in caso di componenti dello stesso nucleo familiare, conviventi e persone che occupano la stessa camera o lo stesso ambiente per il pernottamento, e per le persone che in

base alle disposizioni vigenti non sono soggetti al distanziamento interpersonale (detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale).

- Garantita la frequente pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti e locali, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, ecc.).
- Favorito il ricambio d'aria negli ambienti interni.
- Sanificazione delle camere come da procedure indicate