



Protocolo COVID-19 FR

Versión: 002-FR - Français – Web Direct

Fecha de elaboración: 01- diciembre - 2020

COVID-19 - Notre protocole sanitaire

Au Tenorio Lodge, nous avons pris de nombreuses mesures pour assurer la santé et la sécurité de notre personnel, de nos clients et de nos fournisseurs.

Nous surveillons l'évolution de la situation de près et travaillons en étroite collaboration avec les autorités locales.

Voici les détails de notre protocole sanitaire :

Général

- Nous avons renforcé nos procédures d'hygiène, nettoyage et de désinfection en prêtant une attention particulière aux éléments les plus touchés par les mains.
- Nettoyage intensif et intégral de tout le bungalow après chaque départ d'un client.
- Nettoyage intensif et intégral des espaces communs, jacuzzis et notamment des zones dites de contact fréquents (poignées, interrupteurs, clés de chambre...).
- De nouvelles mesures d'accueil ont été décidées afin de permettre un service de qualité respectant les nouvelles contraintes d'hygiènes et de santé.
- Utilisation de produits détergents, désinfectants et désodorisants agréés selon la norme en vigueur au Costa Rica.
- Nous vous demandons lors de vos déplacements hors de votre chambre de bien vouloir porter un masque.
- Tout le personnel est équipé de masques, visière, gants et dispose de gel hydroalcoolique et enregistre à sa prise de poste sa température.
- Tout le personnel est formée aux gestes barrières et de distanciation sociale, et veillent à se laver les mains le plus régulièrement possible et après chaque interaction.
- Des laves mains à pédale avec du savon et des distributeurs de gel hydroalcoolique sont installés aux points de passage du personnel, des fournisseurs et dans les espaces communs pour la clientèle.
- Formation de l'ensemble du personnel aux nouvelles normes d'hygiène covid-19 mis en place conjointement avec le Ministère du Tourisme (ICT) et le Ministère de la santé.
- Un affichage et une signalétique est affiche à de nombreux point de passage de notre établissement. N'hésitez pas à la consulter.

Réception

- A l'entrée, des votre arrivée, nous vous invitons à vous laver et vous désinfecter les mains en utilisant la fontaine d'eau à pédale et du savon, et le gel hydro-alcoolique mis a votre disposition.
- Le port du masque est obligatoire.
- Nous prendrons votre température corporel avant d'entrer.
- La réception est équipée d'un écran en plexiglas, nettoyer et désinfecter après chaque interaction.
- Un formulaire vous sera remis à votre arrivée, il vous faudra indiquer vos coordonnées afin que les autorités locales puissent vous contacter en cas de déclenchement d'un suivi (*).
- Le comptoir de réception est désinfecté après chaque client.
- Les clés des bungalows sont désinfectées avant et après chaque usage .
- Règlement par carte de crédit ou débit privilégié avec un terminal de paiement électronique nettoyé avant et après usage.
- La livraison de vos bagages n'est plus assurée, sauf cas de force majeur à préciser avant votre

arrivée.

- Aucun bagage ne pourra être gardé en bagagerie.
- Nous sommes bien sûr disponibles toute la journée pour vos renseignements par téléphone ou whatsapp de préférence ou par mail (+506 8886 5382 infos@tenoriolodge.com)

Restaurant

En raison de la crise sanitaire et les mesures prises pour y faire face, nous avons été contraint de réduire notre offre de services :

- Le service du petit déjeuner est toujours assuré entre 7h et 9h au restaurant, service à table uniquement.
- Le personnel qui effectuera le service est équipé de masques, maintiendra les gestes barrières et de distanciation sociale, et veillera à se laver les mains après chaque interaction.
- Le déjeuner et le dîners ne sont plus assuré et le bar est fermé.
- Pour les déjeuners et dîners, nous vous proposons une liste d'établissement de la localité pour vous restaurer.
- Pour éviter au maximum les manipulations, l'eau est potable et vous pouvez recharger votre bouteilles d'eau à partir de la fontaine d'eau à pédale qui se trouve à l'extérieur à l'entrée de la réception.

Bungalows

- A l'entrée de chaque bungalow un distributeur de gel hydro-alcoolique à été installé.
- Il est interdit de fumer et de cuisiner dans les bungalow.
- Le service en chambre ne pourra être effectué seulement que à votre demande et uniquement en votre absence.
- Nous vous changerons les serviettes sur simple demande, disponible à la réception.

Jacuzzis

- Les jacuzzis sont ouverts de 16h à 21h.
- A l'entrée des jacuzzis un distributeur de gel hydro-alcoolique a été installé.
- Le port du masque est obligatoire.
- Pas plus de 2 personnes d'une même famille par jacuzzi.
- La douche avant d'entrée dans les jacuzzis est obligatoire.

Espaces publics / lieux communs

- Le port du masque est obligatoire dans toutes les parties communes de l'établissement.
- Nous en avons à disposition à la réception sur simple demande.
- Du gel hydro-alcoolique est également disponible à l'entrée de la réception, à l'entrée des jacuzzis ainsi que sur la parking .

Sentiers

- Les sentiers sont fermés pour le moment.

Activités / Transport

- Nos fournisseurs sont eux aussi soumis a des protocoles sanitaires mis en place conjointement avec le Ministère du Tourisme (ICT) et le Ministère de la santé pour vous garantir des conditions de sécurité optimales lors du déroulement de vos activités ou vos transfert.

Politique d'annulation

- Tenorio Lodge ne demande plus de règlement à l'avance, uniquement un numéro de carte de crédit en garantie.
- Nous avons adapté nos conditions d'annulation pour offrir plus de flexibilité dans la préparation de votre voyage : tout nos bungalow sont désormais annulables ou modifiables sans frais jusqu'à 2 jours avant votre arrivée.

En résumé

Tout au long de votre séjour parmi nous, nous vous recommandons ces mesures simples :

- Laver vous les mains régulièrement et utiliser du gel hydro-alcoolique,
- Tousser ou éternuer dans votre coude,
- Ne pas se toucher le visage
- Respecter les gestes barrières et de distanciation sociale,
- Porter un masque obligatoirement dans les lieux publics : banques, restaurants (pour aller s'asseoir), supermarchés, commerces, etc...

POUR NOUS AIDER À LUTTER CONTRE LA PROPAGATION DE CE VIRUS, MERCI D'OUVRIR LES FENÊTRE DE VOTRE BUNGALOW À VOTRE DÉPART.

AVANT DE JETER UN MASQUE DANS LA POUBELLE, NOUS VOUS DEMANDONS DE LE LAVER A L'EAU AVEC DU SAVON, DE BIEN LE RINCER ET DE **NE PAS OUBLIER DE COUPER LES ATTACHES.**

(Comme nous ne maîtrisons pas toute la chaîne dans le processus de recyclage des déchets, par ce geste les animaux vous en seront grès!)

Nous vous remercions pour votre compréhension.

Nous vous souhaitons un agréable séjour ! Pura Vida!

() Dans tous les cas, ces données seront détruites après un délai de 1 mois.*

Dernière mise à jour le 01/12/2020. Ce contenu est susceptible de changer au fil du temps.