

## **LA VOSTRA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ – YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY**

### **SENTIRSI SICURI: provvedimenti anti COVID-19 – SAFE FEELS: anti-COVID-19 measures**

La salute dei nostri Clienti e quella dei nostri Collaboratori sono le priorità che guidano quotidianamente le nostre decisioni. Ci siamo adeguati alle normative vigenti ed abbiamo assunto provvedimenti personalizzati al fine di garantirvi una vacanza serena, lontana da preoccupazioni e paure che hanno caratterizzato gli ultimi mesi. A tal fine pubblichiamo il nostro protocollo di sicurezza, che verrà aggiornato e **alleggerito** in base agli sviluppi della attuale situazione sanitaria.

#### **DISPOSITIVI DI SICUREZZA:**

- Tutto il nostro personale indosserà la mascherina, ove non sarà garantita la distanza interpersonale di un metro;
- Predisporremo una adeguata informazione con la disponibilità di gel disinfettante per gli ospiti prima di accedere c/o la sala colazione e ristorante, nei pressi della reception e corridoi dei vari piani con apposito cestino per smaltire correttamente i dispositivi di protezione;

#### **CAMERA E AMBIENTI INTERNI:**

- Camere e ambienti interni saranno areati naturalmente e sanificati con prodotti certificati con “presidio medico chirurgico” e macchinario a vapore secco a 180° (Polti Sani System Business);

#### **BAR:**

- Consentiremo la consumazione al banco solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti, in alternativa, è disponibile il servizio al tavolo;
- Al banco sarà esposto il menù con le consumazioni, inoltre per il servizio al tavolo sarà disponibile un menù plastificato che sarà sanificato periodicamente;

#### **RISTORANTE:**

- Il servizio colazione sarà disponibile con buffet assistito dal Ns personale di sala, in base al numero degli ospiti presenti in hotel, la Direzione potrebbe suddividerne in turni;
- Il servizio ristorativo sarà disponibile con servizio a tavolo previa scelta del menù da effettuarsi alla Reception, in base al numero degli ospiti presenti in hotel, la Direzione potrebbe suddividerne in turni;
- Abbiamo ampliato gli spazi fra i tavoli così da garantire la distanza di sicurezza e permettere ai nostri ospiti di godere in serenità le delizie del nostro Chef;

#### **PISCINA ESTERNA:**

- In base alla normativa vigente sarà possibile utilizzare la piscina esterna. Il cloro fa sì che il virus non sopravviva e non possa diffondersi nell'acqua.  
Ci teniamo però che la distanza di sicurezza venga rispettata.
- Prima dell'apertura della vasca sarà confermata l'idoneità dell'acqua e verranno effettuate delle analisi di tipo chimico e microbiologico dei parametri da apposito laboratorio. Le analisi di laboratorio saranno ripetute durante tutto il periodo di apertura della piscina al pubblico a cadenza mensile, salvo necessità sopraggiunte.
- L'area solarium presenta zone con lettini ombreggiati da gazebo e isole con lettini ombreggiati da ombrelloni, i lettini ombreggiati da gazebo saranno distanziati a 1,5 metri l'uno dall'altro, mentre per le isole non ci saranno problemi di distanziamento;
- Come di consueto sarà obbligatorio il rispetto delle norme di sicurezza igienica in acqua di piscina, ovvero, prima di entrare in acqua bisognerà provvedere ad una accurata doccia su tutto il corpo;
- Al fine di assicurare un livello di protezione sarà assicurata l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua i limiti previsti per legge saranno rigorosamente assicurati in presenza di bagnanti. La frequenza dei controlli sul posto dei parametri non sarà meno di due ore e in caso di non conformità saranno tempestivamente adottate tutte le misure di correzione;
- La pulizia e disinfezione delle aree comuni, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti, etc.) sarà garantita, in ogni caso la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata o prima dell'apertura mattutina.
- I genitori/accompagnatori dovranno avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi.

## LA VOSTRA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ – YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY

### SENTIRSI SICURI: provvedimenti anti COVID-19 – SAFE FEELS: anti-COVID-19 measures

#### **CENTRO BENESSERE E SERVIZIO MASSAGGI/TRATTAMENTI:**

- **Secondo le disposizioni Governative sull'intero territorio italiano i centri benessere e le piscine interne potranno essere utilizzate dal 21/06/2021;**
- **Sempre secondo le disposizioni Governative è inibito l'uso di bagno turco, mentre l'uso di saune è consentito se non con un distanziamento interpersonale di 2 metri e ricambio d'aria naturale prima di ogni utilizzo quindi non potendolo garantire ad ogni cambio cliente non renderemo operative le due saune, pertanto, si potrà utilizzare la piscina riscaldata con geysir e idromassaggio e cascate cervicali, docce emozionali, vasca idromassaggio riscaldata, percorso vascolare caldo-freddo, zona relax con chaise longue, tisaneria e mini palestra;**
- Prima di accedere alla SPA e/o massaggi/trattamenti, sarà richiesto di firmare una autocertificazione sul buono stato di salute;
- L'accesso alla SPA sarà regolamentato dalla Direzione con dei turni, previa disponibilità da verificare in loco;
- L'accesso alla SPA sarà obbligatorio con accappatoio, cuffia da piscina e ciabattine di plastica;
- Sarà disponibile, previa prenotazione, il servizio massaggi/trattamenti estetici;
- Per l'effettuarsi di un massaggio/trattamento, sarà consegnata direttamente al cliente una mascherina chirurgica che dovrà indossare durante il servizio richiesto. Il cliente dovrà arrivare al centro benessere con una propria mascherina e dovrà poi indossare quella nuova fornita dal ns personale;

#### **SPIAGGIA:**

La stessa proprietà del Palace Hotel San Michele & Hotel Relais dei Normanni gestisce il Villaggio Turistico Baia del Monaco dove per gli ospiti mette a disposizione il servizio spiaggia, previa disponibilità da verificare in loco, raggiungibile con il servizio transfer o con la propria auto (per maggiori informazioni rivolgersi alla Reception)

- Sarà assicurato un distanziamento tra gli ombrelloni per garantire una superficie di 10m2 richiesti per ogni ombrellone e l'assegnazione sarà giornaliera;
- Sarà previsto l'accompagnamento all'ombrellone da parte del personale dello stabilimento che illustrerà ai clienti le misure di prevenzione da rispettare.
- L'attività di balneazione deve rispettare le regole relative al distanziamento sociale senza mai derogare alle distanze consentite ad eccezione dei membri della stessa famiglia o conviventi.
- Nell'area di accesso alla doccia esterna bisognerà accedere uno per volta;
- La pulizia e disinfezione delle aree comuni, docce, servizi igienici, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti, attrezzature nautiche [canoa, pedalò] etc.) sarà garantita, in ogni caso la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata o prima dell'apertura mattutina.
- Il personale sarà dotato di DPI adeguati e sarà obbligato all'adozione di DPI in caso di contatti ravvicinati con i bagnanti. Sarà integrato il kit di emergenza dei bagnini con dotazione aggiuntiva rispetto a quanto già previsto dalla normativa vigente.
- Gli sport individuali che si svolgono abitualmente in spiaggia (es. racchettoni) o in acqua (es. nuoto) possono essere regolarmente praticati, nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale, saranno vietati giochi di gruppo come previsto dalla normativa vigente;

#### **RACCOMANDAZIONI GENERALI**

- ❖ Alla Reception e negli ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale);
- ❖ La postazione della Reception sarà dotata di schermo protettivo;
- ❖ Ad ogni camera, vengono adoperati prodotti con presidio medico chirurgico per la disinfezione e sanificazione precisando che i materiali utilizzati per la pulizia potranno essere monouso o panno in microfibra precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% o con altro trattamento di pari efficacia;
- ❖ La biancheria, accappatoi e teli piscina vengono disinfettati e sanificati da lavanderia professionale GOBBO E DI LECCE;
- ❖ Chiediamo di rispettare l'orario del check-out entro le ore 10:00, per permettere al nostro personale tutte le procedure necessarie pulizia – disinfezione e sanificazione;

## LA VOSTRA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ – YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY

### SENTIRSI SICURI: provvedimenti anti COVID-19 – SAFE FEELS: anti-COVID-19 measures

#### GREEN PASS:

In ottemperanza al nuovo decreto legge n° 105 del 23 luglio 2021, viste le nuove misure di sicurezza sanitarie, che entreranno in vigore a partire dal 6 agosto p.v., siamo ad informare a **tutti gli ospiti che soggiorneranno presso il Palace San Michele e Relais dei Normanni che NON SARÀ RICHiesto IL GREEN PASS.**

Resta **obbligatorio** l'esibizione della certificazione verde per tutti i clienti che utilizzeranno il centro benessere e la mini-palestra.

Al personale della SPA dovrà essere fornito il qr code presente sul green pass che verrà scansionato, tramite una specifica app, volta a verificarne la validità nel rispetto dei dati personali protetti da privacy.

#### Quali sono le attività e i servizi in Italia dove è possibile accedere con la Certificazione verde COVID – 19?

La Certificazione verde COVID-19 è richiesta in Italia per partecipare alle feste per cerimonie civili e religiose, accedere a residenze sanitarie assistenziali o altre strutture, spostarsi in entrata e in uscita da territori classificati in "zona rossa" o "zona arancione".

Dal 6 agosto servirà, inoltre, per accedere ai seguenti servizi e attività:

- a. **servizi di ristorazione svolti da qualsiasi esercizio per il consumo al tavolo, al chiuso;**
- b. spettacoli aperti al pubblico, eventi e competizioni sportivi;
- c. musei, altri istituti e luoghi della cultura e mostre;
- d. piscine, centri natatori, palestre, sport di squadra, **centri benessere, anche all'interno di strutture ricettive, limitatamente alle attività al chiuso;**
- e. sagre e fiere, convegni e congressi;
- f. centri termali, parchi tematici e di divertimento;
- g. centri culturali, centri sociali e ricreativi, limitatamente alle attività al chiuso e con esclusione dei centri educativi per l'infanzia, compresi i centri estivi, e le relative attività di ristorazione;
- h. attività di sale gioco, sale scommesse, sale bingo e casinò;
- i. concorsi pubblici.

La Certificazione dovrà attestare di aver fatto **almeno una dose di vaccino** oppure essere **risultati negativi a un tampone molecolare o rapido** nelle 48 ore precedenti oppure di essere **guariti da COVID-19 nei sei mesi precedenti.**

La Certificazione verde COVID-19 si applica a tutte le attività e i servizi autorizzati in base al livello di rischio della zona. E' richiesta in "zona bianca" ma anche nelle zone "gialla", "arancione" e "rossa", dove i servizi e le attività siano consentiti. Regioni e Province autonome possono prevedere altri utilizzi della Certificazione verde COVID-19.

La Certificazione verde COVID-19 non è richiesta ai bambini esclusi per età dalla campagna vaccinale e ai soggetti esenti sulla base di idonea certificazione medica. Per queste persone verrà creata una Certificazione digitale dedicata. Finché questa non sarà disponibile, possono essere utilizzate quelle rilasciate in formato cartaceo.

#### In fase di verifica della Certificazione, i miei dati sono tutelati?

Grazie all'utilizzo di un'App di verifica, che in Italia si chiama **VerificaC19**, il personale addetto avrà la possibilità di verificare la validità e l'autenticità delle Certificazioni. Sarà sufficiente mostrare il QR Code della Certificazione. In caso di formato cartaceo, piegando il foglio, sarà possibile tutelare le proprie informazioni personali. Il QR Code non rivela l'evento sanitario che ha generato la Certificazione verde. Le uniche informazioni personali visualizzabili dall'operatore saranno quelle necessarie per assicurarsi che l'identità della persona corrisponda con quella dell'intestatario della Certificazione. La verifica non prevede la memorizzazione di alcuna informazione riguardante il cittadino sul dispositivo del verificatore.

#### Cos'è il Green Pass?

La Certificazione verde Covid-19 o **Green Pass** è un documento **gratuito** che consente a chi lo possiede di spostarsi tra tutte le regioni italiane (inclusi i territori in zone arancioni e rosse), partecipare a eventi pubblici, accedere a residenze assistenziali. Può essere rilasciato a chi è guarito dal Covid-19, a chi ha concluso o intrapreso il ciclo di vaccinazione o a chi risulta negativo a un test molecolare o antigenico.

Può, quindi, essere rappresentato da:

- certificato vaccinale;
- certificato di avvenuta guarigione dal Covid-19 e cessazione dell'isolamento in seguito a infezione;
- certificato di tampone molecolare o test antigenico (test rapido) con esito negativo.

#### Come funziona il Certificato verde?

Dopo la vaccinazione, la guarigione da Covid-19 o l'esecuzione di un test molecolare o antigenico per Covid-19 con esito negativo, la **Piattaforma nazionale del Ministero della Salute**, sulla base dei dati e delle informazioni trasmessi da Regioni, province autonome, medici di base, laboratori analisi e farmacie, emette in automatico un **codice AUTHCODE** e lo trasmette tramite SMS o via e-mail. A quel punto, ci sono vari modi per ottenere il Certificato Verde, che consiste in un QR code da mostrare al bisogno alle autorità preposte per il controllo.

**Metodi digitali** per acquisire il certificato:



## LA VOSTRA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ – YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY

### SENTIRSI SICURI: provvedimenti anti COVID-19 – SAFE FEELS: anti-COVID-19 measures

- Accedere al sito <https://www.dgc.gov.it/web/> e inserire il codice univoco ricevuto con tampone molecolare (CUN), tampone antigenico rapido (NRFE), certificato di guarigione (NUCG) oppure il codice autorizzativo (AUTHCODE) ricevuto via e-mail o SMS. L'accesso al sito è tramite identità digitale Spid/CIE o tessera sanitaria. In quest'ultimo caso serviranno le ultime 8 cifre del n. di tessera e la data di scadenza.
- Accedere al **Fascicolo Sanitario Elettronico**. Si ottiene il certificato in formato scaricabile e stampabile (PDF).
- Sull'**app Immuni**, attraverso l'apposita sezione "EU digital COVID certificate". In questo caso servono: le ultime 8 cifre della tessera sanitaria, data di scadenza della tessera, uno dei codici univoci ricevuti con il tampone molecolare (CUN), tampone antigenico rapido (NRFE), certificato di guarigione (NUCG) oppure il codice autorizzativo (AUTHCODE) ricevuto via e-mail o SMS.
- sull'**app IO**, riceverai un messaggio ogni volta che sarà disponibile un certificato e in automatico IO scaricherà dalla piattaforma nazionale il QR code da mostrare direttamente o salvare sullo smartphone.

Esistono anche "metodi fisici" per ottenere il Certificato: si può chiedere aiuto al medico di famiglia o al farmacista, che ti fornirà il certificato in formato digitale o cartaceo semplicemente fornendo il codice fiscale e i dati della tessera sanitaria.

#### Quanto tempo ci vuole per ottenere il Certificato Verde?

Entro il 28 giugno verranno emesse in automatico tutte le certificazioni per le vaccinazioni effettuate dal 27 dicembre 2020 in poi. D'ora in avanti, le tempistiche per ottenere il certificato verde saranno le seguenti:

- **test molecolare/rapido:** in giornata
- **guarigione da Covid-19:** 1 o 2 giorni
- **vaccinazione:** 1 o 2 giorni nel caso di completamento del ciclo vaccinale a 2 dosi, 15 giorni nel caso di somministrazione della prima dose o di vaccino a dose unica.

#### Dove poter effettuare test molecolare/rapido:

- 1) Clinica San Michele - Via Cozzoletto 29 - 71043 Manfredonia FG - Telefono: 0884 581116
- 2) Laboratorio Angelillis - Via Ludovico Ariosto 14 - 71043 Manfredonia FG - Telefono: 0884 512840
- 3) Laboratorio Analisi Villani srl - Corso Roma 122 - 71013 San Giovanni Rotondo FG – Tel. 0882 451177

#### BONUS VACANZE:

La struttura **ACCETTA** il "bonus vacanza" alle seguenti condizioni:

- **Utilizzabile per soggiorni di minimo una notte;**
- **Per i clienti individuali con prenotazione diretta**, in fase di prenotazione dovranno comunicare ed inoltrare gli estremi del proprio Bonus, al check-out bisognerà procedere al saldo della quota della camera ed extra, dalla quale sarà decurtato l'importo indicato dall'Agenzia dell'Entrate dopo aver completato la procedura di convalida;
- **Per i clienti individuali tramite agenzia di viaggio e tour operator**, prima di effettuare la prenotazione l'intermediario dovrà comunicare alla struttura che il cliente **usufruirà del bonus vacanze**, per renderla valida il cliente dovrà versare caparra del 50% sul totale soggiorno tramite bonifico bancario intestato alla VMP Srl con l'invio contestuale del bonus vacanze e il dettaglio dei partecipanti che potranno utilizzare il bonus stesso.
- Il saldo del soggiorno e dei relativi extra sarà effettuato alla partenza, dalla quale sarà decurtato l'importo indicato dall'Agenzia dell'Entrate dopo aver completato la procedura di convalida.  
Le spettanze dovute all'agenzia di viaggio e tour operator saranno saldate dalla VMP Srl il giorno successivo alla partenza del cliente, salvo ricezione fattura commissione;
- Il bonus è utilizzabile per chi prenota contattando direttamente la struttura Palace Hotel San Michele & Hotel Relais dei Normanni, agenzie di viaggio e tour operator quindi non potrà essere utilizzato da chi ha effettuato prenotazione sui portali internet [esempio Booking.com, Expedia, ecc....];
- Per ogni camera prenotata sarà possibile utilizzare 1 solo bonus anche se pernottano due persone di nuclei familiari differenti;
- Il credito fruibile in struttura è al massimo nella misura dell'80% sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto e per il 20% come detrazione d' imposta in sede di dichiarazione dei redditi; [Esempio] Un nucleo familiare di 4 persone, che ha a disposizione 500 euro di bonus, usufruisce di una vacanza, il cui prezzo è pari a 1.000 euro. Al momento dell'emissione della fattura, chi usufruisce del bonus otterrà 400 euro di sconto immediato (pari all'80% del bonus di 500 euro) sul corrispettivo dovuto, pagando la vacanza 600 euro. Nella dichiarazione dei redditi 2021, relativa all'anno di imposta 2020, potrà inoltre riportare 100 euro (il restante 20% di 500 euro) in detrazione dall'imposta dovuta.  
Se il costo della vacanza è inferiore all'importo massimo del bonus riconosciuto (ad esempio pari a 450 €), lo sconto va calcolato sul corrispettivo dovuto: nel caso in esame sarà pari a 360 euro (80% di 450 euro). Anche la detrazione dovrà essere calcolata sul corrispettivo, e nell'esempio sarà pari a 90 euro (20% di 450 euro).
- **In fase di prenotazione bisogna segnalare che si vuole utilizzare del bonus così da agevolare le modalità di pagamento visto che saranno effettuate all' arrivo;**

**LA VOSTRA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ – YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY**  
**SENTIRSI SICURI: provvedimenti anti COVID-19 – SAFE FEELS: anti-COVID-19 measures**

## **VADEMECUM PER L'OSPITE**

Avendo a cuore la tua salute abbiamo stillato le seguenti linee guida al fine di garantire un piacevole soggiorno

### **PRIMA DELL'ARRIVO**

- ❖ Prima di arrivare in struttura, necessiteremo di un indirizzo e-mail per l'invio di un apposito link dove sarà possibile effettuare la registrazione di tutti i componenti in totale sicurezza in pochissimi minuti;
- ❖ In caso di prenotazioni plurime (gruppi familiari, gruppi di amici, etc) necessiteremo per ogni camera occupata un indirizzo e-mail per l'invio di un apposito link dove sarà possibile effettuare la registrazione di tutti i componenti in totale sicurezza in pochissimi minuti;
- ❖ Per abbreviare i tempi di attesa in fase di check-out potrai comunicarci i dati di fatturazione;
- ❖ Per essere preparati al meglio, ti chiediamo di segnalare eventuali allergie e/o intolleranze;
- ❖ In caso di prenotazioni di gruppi organizzati, necessiteremo il giorno prima o la mattina del giorno d'arrivo, la lista con tutte le generalità degli ospiti compreso l'accompagnatore/guida e autista;

### **ARRIVATI IN HOTEL**

- ❖ Ti chiederemo di fornirci velocemente i documenti così da verificare che i dati siano stati inseriti correttamente nella procedura online;
- ❖ Ti accompagneremo in camera muniti dei DPI necessari al fine di spiegarti al meglio il funzionamento di tutti i servizi;

### **SOGGIORNO IN CAMERA**

- ❖ Ti ricordiamo che tutta la camera è stata disinfettata e sanificata in tutti i suoi ambienti con prodotti specifici;
- ❖ Il personale addetto alle pulizie giornaliere, prima di iniziare il proprio lavoro farà arieggiare la tua camera;
- ❖ Secondo le disposizioni fornite, il condizionatore potrà essere utilizzato come deumidificatore, aria calda o aria fredda, non potrà essere utilizzato come riciclo automatico;
- ❖ La Reception è sempre disponibile al n° 9 per qualsiasi esigenza;

### **SERVIZIO RISTORATIVO – COLAZIONE**

- ❖ Il servizio colazione sarà disponibile con buffet assistito dal Ns personale di sala;
- ❖ Bisognerà indossare la mascherina tutte le volte che non si è seduti al tavolo;

### **SERVIZIO RISTORATIVO – PRANZO E CENA**

- ❖ Il servizio pranzo/cena sarà disponibile previa ordinazione, al check-in vi comunicheremo i piatti disponibili così da scegliere la Vs preferenza;
- ❖ Il servizio pranzo/cena sarà disponibile esclusivamente con servizio al tavolo e in base al numero di ospiti ti comunicheremo se ci saranno dei turni;
- ❖ Bisognerà indossare la mascherina tutte le volte che non si è seduti al tavolo;