



UNSERE HYGIENEMAßNAHMEN - COVID-19

1). MIT DEN HOTELS DER NOVUM HOSPITALITY AUF DER SICHEREN SEITE – BEREITS VOR ANREISE

- 1.1 Um unseren Firmenkunden maximale Flexibilität und ausreichend Unterkunftsmöglichkeiten anzubieten, wurden sämtliche Firmenraten aktuell geschlossener Hotels in den bereits wieder geöffneten Hotels des gleichen Standorts verfügbar gemacht.
- 1.2 Um die maximale Buchungsflexibilität für alle anderen Standorte zu gewährleisten, bieten wir unseren Kunden neben unserer *Best Flexible Rate* auch unsere neue *Semi Flex Rate* mit angepasster Stornierungsfrist an. So behalten unsere Kunden nicht nur die volle Kontrolle über ihre Reservierung, sondern profitieren bei Direktbuchung auch von einem Rabatt von bis zu 20%. Die Buchung kann dabei dabei bis zu 72 Stunden vor Anreise kostenlos geändert oder storniert werden.

2). VERORDNUNGEN DER LANDESREGIERUNGEN

2.1 Deutschland

Die von den Behörden ausgegebenen Restriktionen variieren pro Bundesland. NOVUM Hospitality hält sich daher an die von den zuständigen Institutionen erlassenen Regularien und prüft diese regelmäßig auf ihre Aktualität. Abhängig vom Hotelstandort wird mit der jeweils zulässigen Hotelauslastung operiert. Geltende Angebote werden laufend überwacht und ggf. optimiert.

2.2 Europäischer Markt

Im Ausland betriebene Hotels unterliegen den im jeweiligen Land gültigen Verordnungen in Bezug auf den Umgang mit COVID-19. NOVUM Hospitality beobachtet und implementiert die von der jeweiligen Regierung geforderten Maßnahmen bei Hotelöffnung und –betrieb.

3). GELTENDE BESCHRÄNKUNGEN DER BUNDESREGIERUNG

NOVUM Hospitality empfiehlt seinen Gästen dringend, sich vor Reiseantritt aktiv über Reisebestimmungen des jeweiligen Destinationslandes zu informieren. Dazu sollten ausschließlich von der jeweiligen Regierung veröffentlichte Informationsquellen zu Rate gezogen werden.

4). MINDESTABSTANDSREGELUNG

- 4.1 Zum Schutz unserer Gäste und Mitarbeiter wird der empfohlene Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Personal, Gast und nicht gemeinsam reisenden Personen zu jeder Zeit gewahrt.

5). MUND-NASEN-SCHUTZ

- 5.1 In Gebieten in denen das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes Vorschrift ist, ist dieser in sämtlichen öffentlichen Bereichen des jeweiligen Hotels zu tragen. Ein am Rezeptionstresen angebrachter Distanzschutz aus Plexiglas sorgt für zusätzliche Sicherheit.

6). HYGIENESTANDARDS NEU DEFINIERT

- 6.1 NOVUM Hospitality hält sich strikt an die durch die WHO und den DEHOGA Bundesverband ausgegebenen Hygieneempfehlungen.
- 6.2 Individuelle Hygiene
Gäste und Mitarbeiter sind zur sorgfältigen und regelmäßigen Handhygiene sowie zur Einhaltung der Hust-Nies-Etikette angehalten.
- 6.3 Oberflächenreinigung
Sämtliche Oberflächen im öffentlichen Hotelbereich inklusive aller sanitärer Anlagen, Aufzüge sowie Zimmerkarten werden hoch frequentiert und gründlich gereinigt. Separate Abfallbehälter zur Entsorgung potentiell infektiöser Altmaterialien stehen in allen durch NOVUM Hospitality betriebenen Hotels bereit.
- 6.4 Desinfektionsmittelstationen
Zahlreiche Desinfektionsmittelstationen zur individuellen Nutzung sind in sämtlichen Hotels zu finden und bei Bedarf jederzeit nutzbar.
- 6.5 Arbeitsmaterialien
Durch den Gast benutzte Arbeitsmaterialien wie Schlüsselkarten, Kugelschreiber, Scheren o.ä. sind nach jeder Nutzung durch das Hotelpersonal zu desinfizieren.
- 6.6 Zusätzliche Maßnahmen
An der Rezeption erhalten Gäste bei Bedarf ein kostenloses Hygieneset, bestehend aus einer Einweg-Gesichtsmaske, Einweghandschuhen sowie einem Desinfektionstuch. Zusätzliche Hygieneartikel sind auf Anfrage erhältlich.

7). BARGELDLOSE BEZAHLUNG & DIGITALES RECHNUNGSMANAGEMENT

- 7.1 Check In & Check Out
Einige Häuser der NOVUM Hospitality bieten diese Services in kontaktloser Form an. Um spezifischere Informationen zu einzelnen Hotels zu erhalten, wenden Sie sich bitte direkt an Ihre/n Ansprechpartner/in.
- 7.2 Digital Key
Teilweise bieten die Hotels der NOVUM Hospitality ebenfalls die Möglichkeit zur Nutzung eines digitalen Zimmerschlüssels. Die Zimmertür wird dabei auf einfache und hygienische Weise mithilfe einer Smartphone-App geöffnet.
- 7.3 Bargeldlose Zahlung
Um das Ansteckungsrisiko weiter zu minimieren, empfehlen wir Gästen, ihre Zahlungen derzeit bargeldlos zu tätigen.
- 7.4 Rechnungsausstellung
Die Rechnungsausstellung erfolgt gerne in digitaler Form.

8). VERHALTEN IM VERDACHTSFALL

8.1 Der Verdacht auf die Infektion eines Gastes mit COVID-19 oder einen bestehenden Kontakt zu einer nachweislich mit COVID-19 infizierten oder in Quarantäne befindlichen Person sind NOVUM Hospitality umgehend durch das Hotelpersonal zu melden.

8.2 Quarantänemaßnahmen

Potenziell erkrankte Gäste werden durch das Hotelpersonal zunächst räumlich separiert und isoliert, um den Kontakt zu weiteren Personen bestmöglich zu unterbinden. Die örtlichen Gesundheitsbehörden sind umgehend zu informieren.

9). GESCHULTES PERSONAL

Aus Sicherheitsgründen werden sämtliche Mitarbeiter der NOVUM Hospitality regelmäßig über aktuellste Hygienevorgaben informiert und entsprechend geschult.

Eine existierende *Standard Operating Procedure* dient als Referenz und einheitlicher Handlungsleitfaden. Vor Dienstantritt erhält jeder Mitarbeiter eine schriftliche Unterweisung.

10). GASTINFORMATION

10.1 Selbstauskunft

Gäste, die nicht über das Online-Buchungssystem erfasst wurden sind aufgefordert, Ihre Kontaktdaten in Zusammenhang mit COVID-19 anzugeben, um im Verdachtsfall eine Verfolgung der Kontaktkette zu ermöglichen und ggf. betroffenes Personal sowie weitere Gäste zu schützen.

10.2 Informationen für Gäste

Hygienevorgaben und Informationen zum Umgang mit COVID-19 werden auf sämtlichen Hotelzimmern bereitgestellt.

11). HOTELZIMMER

11.1 Angepasste Reinigungsroutine

Das Zimmer des Gastes wird täglich gereinigt. Sämtliche Oberflächen im Hotelzimmer inklusive der sanitären Anlagen, werden mit Desinfektionsmitteln gereinigt. Sollten Gäste dennoch keine Zimmerreinigung wünschen, werden sie gebeten, die „Bitte nicht stören“ Karte an Ihrer Zimmertür zu platzieren.

11.2 Zimmerbelüftung

Die ausreichende Lüftung eines jeden Gastzimmers wird vor Wiederbelegung durch das Hotelpersonal sichergestellt.

11.3 Reinigung der Hotelwäsche

Hotelwäsche wird ausschließlich unter Anwendung eines Waschverfahrens gereinigt, das für ein höchstmögliches Maß an Sicherheit sorgt.

11.4 Zimmersäuberung nach Abreise

Reinigungsutensilien werden nach jeder Zimmerreinigung durch das Hotelpersonal erneuert.

12). BEWIRTUNG & ÖFFENTLICHE BEREICHE

12.1 Frühstücksangebot

Damit unsere Gäste trotz eingeschränkter Bewirtungsoptionen nicht auf die erste Stärkung des Tages verzichten müssen, stellen wir in allen Hotels sicher, dass ihnen ein Frühstück angeboten werden kann. Bitte beachten Sie, dass dieses aufgrund der aktuellen Situation zurzeit in Vielfalt und Beschaffenheit variieren kann. NOVUM Hospitality versichert, dass sämtliche extern gelieferte Speisen und Getränke unter Einhaltung strenger Hygienevorschriften zubereitet werden.

12.2 Barangebot

Je nach Region variiert die Verfügbarkeit der Hotelbar-Services. An Standorten, an denen unsere Bars im Einklang mit geltenden Regularien vorübergehend geschlossen bleiben, erhalten Gäste und Besucher Snacks & Drinks „to go“ an der Rezeption – rund um die Uhr.

12.3 Öffentlich zugängliche Räumlichkeiten & Sitzgelegenheiten

In Abhängigkeit von den in der jeweiligen Region geltenden Bestimmungen sind Lobby-, Frühstücks- und Barbereiche für Gäste unter Umständen nicht oder nur unter Berücksichtigung der Abstands- und Platzierungsregeln zugänglich. Infolgedessen werden Besucher – abhängig vom Hotelstandort – gegebenenfalls um die Angabe persönlicher Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer etc.) gebeten. Auch die Möglichkeiten zur Event- bzw. Tagungsausrichtung variieren pro Standort.

13). GEÖFFNETE HOTELS

Aufgrund der derzeit geltenden Reisebeschränkungen ist das Hotelportfolio der NOVUM Hospitality limitiert. Hinweise zu temporären Schließungen sind auf den jeweiligen Hotelwebsites hinterlegt. Selbstverständlich sind die Schließungsmaßnahmen zeitlich begrenzt, sodass Buchungsvorgänge zu einem späteren Zeitpunkt möglich sind. Wir sind zuversichtlich, Ihnen das ganzheitliche Übernachtungsangebot schnellstmöglich wieder zur Verfügung stellen zu können.

14). AKTUALITÄT ÜBERMITTELTEN INFORMATIONEN

Wir bitten Sie zu beachten, dass sich Entwicklungen in Zusammenhang mit dem neuartigen Coronavirus sowie eventuelle zukünftige Einschränkungen häufig dynamisch und unvorhersehbar ergeben. Die Aktualität der oben beschriebenen Maßnahmen entspricht daher dem Herausgabedatum selbiger.