



FAQs für den Aldiana Club Salzkammergut:

Allgemein:

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

Laut dem aktuellen Informationsstand der österreichischen Bundesregierung, ist das Tragen von Mund- und Nasen-Schutzmasken sowohl in den gastronomischen- als auch in allen öffentlichen Bereichen notwendig. Die genauen gesetzlichen Regelungen für die Hotel- & Tourismusindustrie werden in den nächsten Tagen noch bekannt gegeben. Zum Schutz unserer Gäste und Mitarbeiter gegenüber, werden unsere Mitarbeiter mit Mund-Nasenschutzmasken bzw. einem Face-Shield ausgestattet. Dies entspricht den aktuellen definierten Gastronomie-Standards der österreichischen Bundesregierung vom 13.05.2020.

Stellt das Aldiana Club Resort Mund- & Nasen-Schutzmasken zur Verfügung?

Grundsätzlich ist aktuell jeder Gast bereits mit einer Mund- & 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- & Nasen-Schutzmaske vergessen haben, sind sowohl Einmal-Mund- & Nasen-Schutzmasken als auch ALDIANA-Stoffmasken an der Rezeption zu erwerben.

Kann im Aldiana Club Resort der Sicherheitsabstand gewährleistet werden?

Der Sicherheitsabstand ist in unserem Covid19-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- & Nasen-Schutzmasken mit. Solltest du deine Mund- & Nasen-Schutzmasken vergessen haben, bieten wir Einmal-Mund- & Nasen-Schutzmasken, als auch spezielle ALDIANA-Stoffmasken auf Anfrage an unserer Rezeption gerne an. 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- & Nasenschutzmasken 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 bei 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 einen eignen Hygiene-Beauftragte geben (Guest Service), welcher 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 des Club Resorts 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/wird. Wir bitten um dein Verständnis, dass wir dadurch die offizielle Check-in Zeit des Club Resorts um 1 Stunde nach hinten verschieben (ab 16:00 Uhr) und den Check-out bereits 1 Stunde vorziehen (bis 11:00 Uhr). Danke für deine Mithilfe!

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. Die Zimmerkarten werden vor Aushändigung entsprechend desinfiziert und mit Handschuhen ausgehändigt. Kugelschreiber zum Ausfüllen des Meldeblattes werden mit Handschuhen ausgehändigt und 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 auf das Zimmer gelegt/per E-Mail gesendet bzw. können die Inforechnung an der Rezeption anfordern/abholen. 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/Paar 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 die 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/Guest Relation/Sport & Animation

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

Unser Rezeptionsteam steht für Auskünfte, Informationen und Tipps gerne auch telefonisch unter *9 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 dann statt, wenn die Sicherheitsmaßnahmen eingehalten werden können. Aktivitäten im Freien wie Wanderungen, Radtouren und Führungen aber auch Yoga u.ä. werden in der Regel angeboten, während Aktivitäten mit direkten Berührungen, unvermeidbarer Körpernähe oder gemeinsam genutztem Equipment wie Verkostungen, Kochkurse, Fußball-Turniere u.ä. noch nicht möglich sind. Aktuell dürfen maximal 10 Personen (9 Gäste + 1 Trainer/Animateur) im Outdoor-Bereich einer gemeinsamen Aktivität nachgehen – stets unter Einhaltung des Mindestabstandes.

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.

Restaurant & Bar

Was muss ich beim Besuch des Restaurants beachten?

In jedem unserer Club Resorts 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.

In jedem Club Resort sind wir äußerst bemüht, trotz der notwendigen Schutzmaßnahmen den gewohnten Aldiana Service zu bieten und die Vielfalt unserer Angebote aufrecht zu erhalten.

Gemäß den aktuell in Österreich geltenden Richtlinien dürfen an einem Tisch max. 4 Erwachsene zzgl. der zugehörigen minderjährigen Kinder Platz nehmen.

Bitte warte am Eingang des Restaurants mit gekennzeichnetem Abstand zu anderen Gästen bis unser Service Team dich herzlich begrüßt und persönlich zu Tisch begleitet. Der Servicemitarbeiter wird dir erklären, welcher Ablauf im Restaurant/beim Buffet vorgesehen ist.

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-Frühstücksbuffet?

Selbstbedienung am Buffet ist unter gewissen Auflagen möglich und gesetzlich gestattet. Wir bitten dich daher, den vor Ort implementierten Prozessen und Anweisungen Folge zu leisten. 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. Damit wir dir nach wie vor die gewohnte Qualität eines frisch gebrühten Kaffees anbieten können, wird ein(e) Aldiana MitarbeiterIn für dich die Kaffeemaschine bedienen.

Wann darf ich im Restaurant meine Maske abnehmen?

Die Schutzmasken müssen immer dann getragen werden, wenn der Tisch verlassen wird. Sprich am Weg zum Tisch, am Weg und beim Buffet und beim Verlassen des Restaurants.

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. Alle Mitarbeiter mit Gästekontakt tragen eine Mund- & Nasenschutz-Maske. Die Raumbelüftung wird stets auf ein maximales Maß an Luftzirkulation mit Frischluft eingestellt.

Welldiana & GrimmingTherme

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

Unser „Welldiana Club Spa“ ist geöffnet und bietet Massagen und Behandlungen in gewohnter Form an. In den Behandlungsräumlichkeiten wurden zusätzliche Abstands- und Hygienemaßnahmen eingeführt, damit ein entspannter und sicherer Betrieb gewährleistet ist.

Ist die GrimmingTherme geöffnet?

Ja! Die GrimmingTherme ist ab 29.5. geöffnet und der Zugang für Clubgäste unter Einhaltung der (noch ausstehenden) behördlichen Vorgaben hinsichtlich der maximalen (gleichzeitig zulässigen) Personenanzahl in der Therme, den Becken und den Saunen möglich.

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: 15.05.2020