

## Informations aux voyageurs : mise à jour COVID-19

Nous suivons de près les déclarations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (Centers for Disease Control and Prevention) et de l'Organisation Mondiale de la Santé et respectons les directives de ces agences et des services de santé locaux.

Le bien-être de nos clients et de nos employés est primordial.

### Notre règlement relatif aux annulations

Compte tenu de la flexibilité dont nos clients ont besoin en ce moment, nous avons mis en œuvre les politiques suivantes :

#### Concernant les réservations existantes

Les **réservations effectuées avant le 20 mars 2020** peuvent être modifiées pour les séjours allant jusqu'au 31 Août 2020 en notant qu'il existe des **informations importantes** :

- Si vous annulez un tarif qui nécessitait un acompte ou un paiement à l'avance, nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande dans les plus brefs délais. Le traitement des remboursements sera sous la forme de voucher **de la valeur de la réservation initiale**, valable 18 mois dans l'hôtel.
- Des exclusions peuvent s'appliquer sur certaines périodes avec des restrictions concernant les événements spéciaux ou les semaines de forte demande.
- Pour modifier ou annuler une réservation, contactez notre équipe.
  - Mail : [reception@hotelatgaredunord.com](mailto:reception@hotelatgaredunord.com)
  - Téléphone : +33 1 40 35 29 29

Nous suivons de près l'évolution de la situation et réexaminerons au besoin notre politique.

## Concernant les nouvelles réservations

Nous voulons vous aider à planifier vos voyages et à effectuer vos réservations en toute sérénité. Nous avons donc plusieurs façons d'aider les clients à modifier leurs projets de voyage si nécessaire :

- **Réservez dès maintenant, payez plus tard** : ce tarif est une offre flexible. Aucun acompte requis et annulation possibles jusqu'à 24 heures avant votre séjour pour les réservations directes : la planification du voyage est sans engagement.
- **Réservez dès maintenant, nous vous offrons une assurance annulation** : ce tarif est une offre prépayée, non annulable, non remboursable et non modifiable. C'est la meilleure offre de l'hôtel. Nous vous offrons dans cette offre le petit déjeuner ainsi qu'une assurance annulation afin que vous puissiez bénéficier du meilleur tarif en toute tranquillité.

## **Notre engagement en faveur de l'hygiène et de la propreté :**

L'hygiène et la propreté sont des sujets qui nous tiennent particulièrement à cœur, et c'est la raison pour laquelle nous mettons en place des mesures supplémentaires afin de garantir la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs. Chaque jour, l'hôtel veille à respecter les dernières recommandations en termes d'hygiène et de nettoyage. Les mesures de santé et de sécurité mises en œuvre dans l'hôtel visent à combattre un large éventail de virus, dont le COVID-19, et couvrent une large gamme de sujets allant de l'hygiène des mains aux recommandations de produits de nettoyage en passant par les procédures de nettoyage des chambres et des espaces communs.

Voici les principales mesures prises :

**Santé, sécurité et savoir des collaborateurs** : les employés de l'hôtel, tout comme leur santé, leur sécurité et leur savoir, sont essentiels dans un programme de nettoyage efficace. Voici les mesures mises en place :

- **Hygiène des mains** : se laver les mains correctement et fréquemment est indispensable pour lutter contre la dissémination des virus. Pendant nos réunions quotidiennes, nous rappelons à nos équipes que la propreté commence par ce simple geste, aussi important pour leur santé que pour celle de nos clients.
- **Formation continue** : en plus des formations sur les protocoles d'entretien et d'hygiène, les collaborateurs de nos hôtels reçoivent également une formation renforcée visant à les sensibiliser au COVID-19.
- **Informations en temps réel** : notre équipe est en alerte 24h/24 et 7j/7 pour aider l'hôtel et coordonner nos actions avec les autorités locales et régionales.
- **Distanciation sociale** : afin d'éviter tout risque de propagation, une distance d'au minimum 1m50 (4,92 feet) sera respectée (marquage au sol).

**Produits et protocoles de nettoyage** : notre hôtel utilise des produits et des protocoles de nettoyage efficaces contre les virus selon la norme EN1476 et A2, notamment dans les lieux suivants :

- **Chambres** : notre hôtel utilise des protocoles de nettoyage et de désinfection destinés à nettoyer les chambres après chaque départ et avant chaque arrivée, en prêtant une attention particulière aux éléments les plus touchés par les mains.
- **Espaces publics** : l'hôtel a augmenté sa fréquence de nettoyage et de désinfection des espaces publics, notamment au niveau des guichets des réceptions, des ascenseurs et de leurs commandes, des poignées de porte, des toilettes publiques et même des clés de chambre.
- **Coulisses de l'établissement** : notre hôtel a mis en place un protocole sanitaire et a nommé un ambassadeur COVID-19. Notre hôtel augmente les fréquences de nettoyage dans les espaces où nos collaborateurs travaillent « en coulisses », en concentrant leurs efforts sur les zones les plus touchées par les mains comme les entrées du personnel, les vestiaires, les buanderies et les bureaux.