

Givisiez, le 01.01.2021

Chers clients,

La crise sanitaire du COVID-19 a eu un impact considérable sur les familles, les communautés et les entreprises du monde entier. Ceci affecte considérablement tous nos projets et habitudes et nous devons régulièrement nous adapter aux divers changements et restrictions de l'OFSP. Pour votre satisfaction, nous travaillons sans relâche pour vous apporter notre soutien pendant cette période difficile et, pour votre sécurité, nous avons adapté nos procédures d'accueil et restreint certains services.

Nous vous remercions de lire attentivement les informations importantes ci-dessous :

RÉCEPTION & HORAIRES

Le manque de clients dû à l'urgence sanitaire, nous a contraints à modifier nos horaires et à réduire nos présences de réception pour une durée indéterminée.

Nous sommes présents :

- **Du lundi au vendredi, de 6h30 à 12h00**
- **Le samedi et le dimanche, de 7h00 à 12h00**

Suivant l'occupation de l'hôtel notre réception peut rester fermée.

Afin de pouvoir **vous enregistrer durant les fermetures de la réception, l'entrée de l'hôtel dispose d'un key-safe à codes, qui permet toute autonomie pour accéder à votre chambre.** Nous restons à disposition par téléphone et pour toute **assistance 24/24** lors de votre séjour.

RÉSERVATIONS

Nous privilégions toute réservation via notre site www.myhotel.ch, ceci au meilleur prix garanti. Nous répondons également 24/24 au téléphone **+41 26 460 10 40** afin de vous donner toutes les informations nécessaires pour votre séjour. Pour garantir les disponibilités des chambres, nous vous recommandons, si possible, de faire vos réservations 12h à l'avance.

ANNULATIONS

Nous avons adopté une politique d'annulation flexible. Celle-ci est indiquée dans votre confirmation de réservation. En cas d'annulation en dehors des délais prévus ou de non-présentation à l'hôtel, notre établissement facturera les frais d'hébergement. En cas d'annulation en dehors des délais prévus et pour raisons liées au Covid-19, les frais d'hébergement seront également facturés et seront à déclarer pour remboursement auprès de votre assurance voyage.

CHECK-IN & CHECK-OUT

Les nouveaux protocoles d'enregistrements réduiront les contacts entre les clients et le personnel grâce à un processus d'arrivée et de départ simplifié et digitalisé.

Dorénavant, nous procédons au « check-in » et « check-out » de la manière suivante :

1. Une fois votre **réservation confirmée**, vous recevrez par **email, 1 à 3 jours avant votre arrivée, un lien pour votre enregistrement en ligne (check-in)**. Il est important de le compléter entièrement afin de **finaliser le processus** et **recevoir vos informations pour votre séjour**.
2. **Le jour de votre arrivée**, vous recevrez par **email** ou **SMS, un code pour le key-safe** qui vous donne accès au boîtier contenant la carte ouvrant la porte d'entrée de l'hôtel, de votre chambre ainsi que les documents relatifs à votre séjour.
3. **Le jour du départ**, pour le « check-out », **la carte doit être simplement déposée dans la boîte aux lettres rouge** à côté de la réception.
4. **Le règlement de votre séjour sera effectué par le biais de la carte de crédit donnée en garantie** (selon conditions de vente de notre site, Booking, Expedia, etc.) et **débitée le jour de votre arrivée. La facture sera laissée dans votre chambre** ou disponible à la réception lors de votre départ (en fonction des horaires d'ouverture). À votre demande, elle peut également vous être envoyée par email. La facture précise les frais d'hébergement conformément à votre réservation et les suppléments tels que les taxes de séjour, le(s) petit-déjeuner(s), le(s) repas, la(les) boissons, etc.
5. En cas de **problème** ou **d'urgence, nous répondons 24/24** au numéro de **téléphone** principal de l'hôtel ou par l'**interphone** placée à l'entrée de l'hôtel.

PETIT-DÉJEUNER & REPAS

Selon les mesures de l'OFSP en raison du COVID-19, **notre restaurant Motus est fermé jusqu'à nouvel avis. Seul le petit-déjeuner est servi aux hôtes de l'hôtel.**

Le buffet petit-déjeuner à CHF 18.00 a été remplacé par un plateau petit-déjeuner individuel et restreint en libre-service à CHF 12.00, à consommer sur place ou à l'emporter.

Pour une meilleure organisation, nous vous remercions de nous communiquer votre présence à l'avance.

Plateau petit-déjeuner :

- Une assiette choix de charcuteries et de fromages divers
- Un yogourt
- Un fruit
- Deux variétés de pains

En libre-service :

- Café, thé, lait, chocolat
- Jus de fruit, eau
- Beurre, confitures, miel et pâte chocolatée à tartiner
- Choix de céréales sèches
- Œufs et cuiseur à œufs

Horaires :

- Du lundi au vendredi, de 6h30 à 9h
- Le samedi et le dimanche, de 7h à 10h

Repas :

Pour vous restaurer (en attendant de la réouverture de notre restaurant), nous mettons à disposition notre salle de séminaire aménagée en **réfectoire, avec un frigo et un micro-ondes pour y entreposer et réchauffer vos plats, si besoin.**

Nous vous proposons également **un service traiteur** (le choix des menus est envoyé la veille pour une commande avant 8h le lendemain) ou des **suggestions de restaurants partenaires pour vos plats à l'emporter**.

CONCEPT SÉCURITÉ & MASQUES & SOCIAL DISTANCING

La santé de nos clients et de nos collaborateurs est notre priorité ; c'est pourquoi, avec l'aide d'HotellerieSuisse et en nous fondant sur les directives de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), nous avons mis en œuvre des mesures conformes au concept de protection.

Avant de vous rendre dans notre établissement, veuillez **prendre connaissance des réglementations locales et des restrictions de voyage** susceptibles de vous empêcher de séjourner dans la région/pays d'accueil. Veuillez **ne pas séjourner chez nous si vous avez, au cours des derniers jours, présenté des symptômes indiquant une affection des voies respiratoires**. Veuillez par ailleurs **nous avertir si de tels symptômes apparaissent pendant ou après votre séjour chez nous**.

Veillez tenir compte des recommandations suivantes et des informations affichées

- Nous adaptons les mesures de protection au fur et à mesure de l'évolution des exigences et des recommandations. Nos collaborateurs sont régulièrement formés à cet effet.
- Pour tous, le masque est obligatoire dans les espaces clos et extérieurs de l'hôtel. Cela ne s'applique pas si vous êtes assis à une table ou dans la chambre. Toutefois, lorsque vous vous déplacez dans l'établissement, vous vous rendez à la table ou aux toilettes, vous devez porter un masque facial.
- Respectez la règle de distanciation de 1.5 m avec toute personne. Cela s'applique également dans les vestiaires, les toilettes, les salles de conférences, le restaurant et le lounge. Le nombre de personnes autorisées est limité dans certaines zones.
- Évitez d'utiliser l'ascenseur avec d'autres personnes.
- Des marquages au sol / barrières ont été mis en place dans les zones critiques : respectez-les. Des vitres de séparation sont installées là où la distance ne peut être respectée.
- Lavez et désinfectez-vous les mains régulièrement. Des stations de désinfection sont disponibles dans tout l'hôtel.
- Réglez vos factures par carte, de préférence sans contact.

ENTRETIEN & NETTOYAGES

Les protocoles de nettoyage et de désinfection ont été renforcés et se font de manière accrue et méticuleuse.

- Les surfaces, les objets et le matériel de travail fréquemment manipulés (poignées de porte, boutons d'ascenseur et interrupteurs, etc.) sont désinfectés plusieurs fois par jour.
- Les locaux publics sont aérés régulièrement.
- Les chambres sont laissées vacantes entre 48 et 72 heures après le départ du client. La chambre, le linge et tous les points de contact sont ensuite nettoyés avec des produits adéquats et désinfectants.
- Les objets superflus, tels que les verres (remplacés par des gobelets emballés hygiéniquement), les carafes d'eau, les blocs-notes et les stylos et les classeurs d'informations clientèles ont été retirés des chambres.
- Pour le bien-être et la sécurité de tous, le service d'entretien quotidien sera désormais effectué de manière restreinte ou sur demande.
- Nos collaborateurs portent des masques de protection et des gants pour certaines tâches spécifiques.

Nous vous remercions de votre compréhension, de votre aide et répondons volontiers à vos questions en cas de besoin.

Bon séjour...