



VILLA DUBROVNIK  
DUBROVNIK

VILLA DUBROVNIK  
SIGURNOSNE MJERE  
(COVID-19)

Poštovani gosti,

zahvaljujemo vam što ste odabrali hotel Villa Dubrovnik i na povjerenju da ćemo se pobrinuti da vaš boravak u Dubrovniku bude prekrasan i siguran.

S obzirom na trenutačnu situaciju i sve veću neizvjesnost vezanu uz pandemiju virusa COVID-19, naš su glavni prioritet zdravlje i dobrobit naših gostiju i zaposlenika. Upravo vas zato želimo upoznati sa svim mjerama koje smo u tu svrhu poduzeli.

Uveli smo sigurnosne i higijensko-sanitarne mjere kako bismo zaštitili zdravlje svih gostiju, posjetitelja i zaposlenika.

Naše vam je osoblje na raspolaganju za sve što bi vam moglo zatrebati tijekom vašeg boravka.

Više informacija pronaći ćete na sljedećim poveznicama:

<https://www.koronavirus.hr/>

<https://mup.gov.hr/uzg-covid/286210>

<https://www.safestayincroatia.hr/>

<https://vlada.gov.hr/rezultati-pretrazivanja/49?pojam=covid>

Kako bi ubrzali postupak provjere na graničnom prijelazu, svim inozemnim putnicima bez obzira na državljanstvo savjetujemo da ispune obrazac koji mogu naći na:

<https://entercroatia.mup.hr/>

Karta rasprostranjenosti zaraze virusom COVID-19 u Hrvatskoj:

<http://www.croatiacovid19.info/>

Želimo vam ugodan boravak u hotelu Villa Dubrovnik!

Osoblje hotela Villa Dubrovnik

## OPĆE INFORMACIJE

**Bureau Veritas** dodijelio je hotelu Villa Dubrovnik **certifikat izvrsnosti na području zdravstvene zaštite i sigurnosti SafeGuard** nakon iznimno strogog postupka vrednovanja i terenskih revizija koje su provedene na svim razinama rada hotela.

Stekavši ovu oznaku u jeku pandemije virusa COVID-19, hotel Villa Dubrovnik dokazao je primjenu najviših higijenskih i sigurnosnih standarda. Revizija je obuhvatila cjelokupan proces primjene sigurnosnih i higijensko-sanitarnih protokola, koji uključuje standardne procedure vezane uz pridržavanje fizičkog razmaka, čišćenje, smjernice o uporabi osobne zaštitne opreme, osposobljavanje zaposlenika i informiranje na temelju najboljih praksi u hotelskom sektoru te državnih zakona i propisa.

Tijekom pandemije koronavirusa hotel Villa Dubrovnik primjenjuje visoku razinu zdravstvenih i sigurnosnih mjera u skladu s odredbama Svjetske zdravstvene organizacije i Republike Hrvatske.

Hotelu Villa Dubrovnik dodijeljena je i **nacionalna oznaka sigurnosti u turizmu i ugostiteljstvu Safe stay in Croatia**, koja je uvedena 2021. godine, a dionicima u sektoru turizma dodjeljuje je Ministarstvo turizma i sporta.

Prema ovoj važnoj oznaci posjetitelji mogu biti sigurni da određeni turistički objekt posluje u skladu s najnovijim preporukama Svjetskoga vijeća za putovanja i turizam (WTTC) i Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo. Uvođenjem oznake Safe stay in Croatia, Hrvatska je pokazala da je sigurnost posjetitelja na prvome mjestu.

Usklađenost s mjerama provjerava se na tri razine. Povremene, nenajavljene inspekcije provedbe sigurnosnih protokola provode predstavnici Ministarstva turizma i sporta te strukovnih udruga u turizmu.

Hotel Villa Dubrovnik pružit će dodatnu pomoć u pridržavanju državnih mjera, omogućiti medicinsku pomoć ako to bude potrebno u slučaju sumnje na zarazu virusom COVID-19 u hotelu, a imenovat će i referenta za nadzor koji će pratiti primjenu svih propisanih mjera u svakom trenutku.

Negativan PCR test trenutačno je obvezan za ulazak u brojne države. Čekanje u redu može trajati dugo, a vrijeme je dragocjeno. Hotel Villa Dubrovnik omogućuje svojim gostima da testiranje obave brzo i jednostavno prema prethodno dogovorenom terminu u privatnoj klinici, općoj bolnici ili u prostorima hotela.

Cjelokupno osoblje hotela Villa Dubrovnik obavlja obuku prema Akcijskom planu i mjerama za sprečavanje širenja bolesti COVID-19. Obuka se provodi u skladu sa smjernicama Svjetske zdravstvene organizacije, zakonima o zaštiti zdravlja i sigurnosti građana te preporukama lokalnih vlasti i mjerodavnih zdravstvenih ustanova. U svim se dijelovima hotela primjenjuje pravilo o održavanju fizičke udaljenosti od dva metra.

Propisane su i posebne mjere za uporabu dizala. U dizalu smije biti samo jedna osoba, osim ako su u pitanju članovi iste obitelji ili osobe koje su odsjele u istoj sobi.

U svim su zajedničkim prostorima postavljeni natpisi s informacijama o preporučenoj fizičkoj udaljenosti i drugim važnim pravilima kojih se treba pridržavati tijekom boravka u hotelu.

Hotel Villa Dubrovnik osigurao je dovoljan broj zaštitnih maski za lice i dezinfekcijskih sredstava za sve zaposlenike i goste.

Gostima će sredstva za dezinfekciju ruku biti na raspolaganju na ulazu u hotel i restorane te u svim zajedničkim prostorima. Gosti ih trebaju upotrebljavati u skladu s propisanim sigurnosnim mjerama.

Gostima preporučujemo da s nama komuniciraju putem mobilne aplikacije, koju gosti mogu koristiti po dolasku u hotel, te telefonom ili e-poštom.

Sve hotelske brošure, imenik i hotelski jelovnici gostima su dostupni u digitalnom obliku. Ovi su materijali dostupni i putem QR kodova koje gosti mogu pronaći u sobama, zajedničkim prostorima i restoranu.

Tiskani su materijali dostupni samo na zahtjev i prije upotrebe bit će dezinficirani.

Svim zaposlenicima, posjetiteljima i dobavljačima koji ulaze u hotel svakog se dana mjeri tjelesna temperatura. Gostima se tjelesna temperatura mjeri pri dolasku.

Zaposlenici će u hotelu nositi zaštitne maske, a pridržavat će se i pravila o fizičkoj udaljenosti.

Svi gosti obvezni su nositi zaštitne maske, osim za restoranskim stolom prilikom konzumacije jela i pića.

Ljubazno vas molimo da, kad god je to moguće, koristite beskontaktno ili internetske načine plaćanja te da se plaćanje gotovinom maksimalno ograniči.

Kako bi vam boravak u hotelu Villa Dubrovnik bio što ugodniji, molimo sve goste da se zbog vlastite sigurnosti pridržavaju **pravila kućnog reda o sigurnosti tijekom pandemije.**



## RECEPCIJA I ODJEL ZA ODNOSI S GOSTIMA

Postupak prijave i odjave gostiju provodi se uz fizičku udaljenost, u skladu s propisanim mjerama za zaštitu zdravlja i sigurnosti. Hotel Villa Dubrovnik nudi mogućnost prijave putem interneta svim gostima koji su nam voljni prije dolaska dostaviti sve potrebne podatke.

Prijava gostiju putem interneta našim gostima omogućuje veću sigurnost zbog smanjenja fizičkoga kontakta te uštedu vremena na procesu prijave. Tijekom internetske prijave \* obvezna polja popunjavaju se prije vašega dolaska. Hotel nudi mogućnost prijave gostiju putem službene web stranice hotela (2) dana prije datuma dolaska.

Gostima preporučujemo da se za prijevoz od/do zračne luke koriste našom uslugom transfera luksuznim vozilom, a mi ćemo se pobrinuti da vozilo prethodno bude temeljito očišćeno i dezinficirano u skladu s najvišim standardima.

Ključeve od sobe također ćemo dezinficirati prije nego što ih preuzmete, a budete li željeli, nakon dolaska povest ćemo vas u obilazak hotela kako biste se upoznali sa svim sadržajima.

Preporučujemo vam da jedan dan ranije najavite osoblju hotela u koje vrijeme približno planirate odlazak te da se koristite mogućnošću brze odjave. Na televizoru možete pronaći opciju za pregled računa, a navedeni iznos potom treba potvrditi osoblju na recepciji. Kad to učinite, provest će se naplata.

Zatreba li vam pomoć s prtljagom, nakon što je prenesemo, bit će dezinficirana, kao i kvake koje se pritom budu koristile.

Gosti mogu komunicirati s osobljem na recepciji i odjelom za odnose s gostima 0–24 putem mobilnih platformi. Hotelske brošure dostupne su vam putem QR kodova,

a mogu vam po želji biti poslane i e-poštom ili porukom po dolasku.

## ODJEL DOMAĆINSTVA

Prilikom čišćenja i dezinfekcije soba i zajedničkih prostora primjenjuju se najviši standardi, a sve su procedure u skladu s međunarodnim i nacionalnim pravilima i smjernicama. Odjel domaćinstva hotela Villa Dubrovnik koristi se novom mobilnom aplikacijom u svrhu dodatnog nadzora nad obavljanjem zadataka, što podrazumijeva i nadzor nad provedbom svih propisanih mjera za dezinfekciju na dnevnoj razini prema detaljnom rasporedu.

Proizvodi i oprema za čišćenje i dezinfekciju nabavljaju se isključivo od specijaliziranih dobavljača te su u skladu sa svim propisanim standardima za sprečavanje širenja virusa COVID-19. Sve površine koje se često dodiruju dezinficiraju se svaki sat ili nakon svake upotrebe.

Prilikom čišćenja i dezinfekcije koristi se zaštitna oprema (zaštitne maske za lice, rukavice), a posebna se pozornost posvećuje dodatnoj dezinfekciji u završnom čišćenju.

Osoblje odjela domaćinstva svakodnevno dezinficira sve zajedničke prostore, a noću se provodi poseban oblik dezinfekcije koristeći profesionalni stroj za dezinfekciju.

Sobe se čiste isključivo kad u njima nema nikoga i samo ako je usluga čišćenja unaprijed zatražena. Osoblje samo tada ulazi u sobu.

U skladu sa smjernicama mjerodavnih zdravstvenih institucija, tijekom čišćenja sobe se prozračuju, a klimatizacijski uređaj pritom će biti isključen.

Usluga pospremanja sobe dostupna je isključivo na zahtjev gosta i to od 18:00 do 22:00 kako bi bilo što manje kontakta između gostiju i osoblja hotela. Uslugu možete zatražiti od odjela domaćinstva koristeći se

sustavom Smart room (pritiskom na gumb na konzoli koja se nalazi pored ulaznih vrata).

Gosti su prvi koji ulaze u sobu nakon čišćenja i dezinfekcije. Usluge pranja rublja dostupne su isključivo za rublje koje se pere na temperaturi višoj od 60°C i svakom se gostu rublje pere zasebno. Cjenik za usluge pranja rublja dostavlja se samo na zahtjev.

Gostima će u sobama biti na raspolaganju zaštitna oprema i sredstva za dezinfekciju.

## SPA, FITNESS, UNUTRAŠNJI BAZEN I PLAŽA

U svim prostorima spa centra (repcija, spa zone, prostorija za fitness i unutrašnji bazen) postavljeni su natpisi s informacijama o dezinfekciji, fizičkoj udaljenosti i preporučenom broju gostiju koji istodobno mogu boraviti u tom prostoru. Gosti se moraju koristiti sredstvima za dezinfekciju ruku, nositi zaštitne maske te se u svakom trenutku pridržavati preporučene fizičke udaljenosti. Prostor spa centra bit će zatvoreni na pola sata svaki dan od 13:30 do 14:00 radi dodatne dezinfekcije svih površina.

Članovi iste obitelji i osobe koje su odsjele u istoj sobi mogu istodobno boraviti u sauni ili prostoriji za fitness. Zbog pravila o fizičkoj udaljenosti smanjili smo broj ležaljki.

Osobe koje imaju simptome akutne respiratorne infekcije (npr. curenje nosa, kihanje, kašalj ili povišena temperatura) neće moći ugovoriti tretman.

Svi ležaji u prostorijama za tretmane i sve površine koje se često dodiruju kao i ormarići za odlaganje osobnih stvari bit će temeljito očišćeni i dezinficirani nakon svake upotrebe te će se potom sušiti u razmaku između dvaju tretmana, koji traje 30 minuta.



Ljubazno vas molimo da u saunu ne ulazi više od jedne osobe istodobno. Prema preporukama lokalnih vlasti, parna kupelj neće biti u funkciji.

Prije ulaska u saunu ili bazen obvezno se istuširajte i dezinficirajte noge.

Ljubazno vas molimo da ručnike i ogrtače nakon upotrebe odložite u vrećicu za jednokratnu upotrebu koju ćete pri izlasku predati na recepciji spa centra.

Kako bismo izbjegli istodobni boravak većeg broja ljudi u prostoriji za fitness i spa zoni, preporučujemo vam da rezervirate termin putem interneta ili telefonom.

## PROSTORI ZA POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA

### HIGIJENSKE I SANITARNE MJERE

Uveli smo stroge mjere u skladu sa svim pravilima i preporukama za sprečavanje širenja virusa COVID-19 i sustavom HACCP, koji jamči higijenske i sanitarne procedure u skladu s najvišim standardima. Svi restorani i barovi u hotelu pod nadzorom su sanitarne inspekcije, a svi obroci i pića pripremaju se po narudžbi.

### POSLUŽIVANJE HRANE U SOBAMA

Osim što se hrana i svi napitci pripremaju isključivo po narudžbi, osoblje pri usluživanju uvijek nosi zaštitne maske. Svi gosti moraju obvezno nositi zaštitne maske, osim dok sjede za stolom i konzumiraju obroke i pića. Topla jela dostavljaju se u posebnim spremnicima koji čuvaju toplinu, a druga jela i napitci prekriveni su prema propisanim pravilima. Prilikom dostave nema kontakta između gostiju i osoblja, a sva objašnjenja u vezi s hranom i pićem daju se na propisanoj fizičkoj udaljenosti.

### PRIPREMA HRANE I OBUKA OSOBLJA

Kod pripreme hrane pridržavamo se sustava HACCP, koji jamči higijenske i sanitarne procedure u skladu s najvišim standardima. Hrana se ne priprema unaprijed,

već isključivo po narudžbi. Osoblje prolazi zakonom propisanu obuku koja je uvijek uredno dokumentirana. Broj mjesta u restoranu smanjilismo u skladu s epidemijskim mjerama, poštujući obvezu fizičke udaljenosti te slijedeći ostale odredbe Nacionalnog stožera civilne zaštite.

Jelovnici su jednokratni i mogu se jednostavno dezinficirati, a dostupni su i u digitalnom obliku (pristupa im se putem QR koda).

U hotelskim restoranima Pjerin i Giardino rezervacije nisu obvezne, no toplo preporučujemo da ipak rezervirate mjesto.

## ZAVRŠNE NAPOMENE

Zbog pandemije virusa COVID-19 poduzimamo sve potrebne mjere kako bismo spriječili širenje virusa i pobrinuli se za sigurnost gostiju i osoblja.

Pratit ćemo daljnji razvoj situacije i u skladu s njime prilagođavati mjere, strogo se pridržavajući smjernica koje izdaju vlasti.

Svi naši zaposlenici i hotelsko osoblje upoznati su s propisanim mjerama i osposobljeni za pružanje informacija i pomoći gostima bude li to potrebno.

Pažljivo prateći razvoj situacije, bit ćemo spremni i na uvođenje novih mjera kako bismo zaštitili zdravlje i dobrobiti svojih gostiju i zaposlenika.

U međuvremenu, radujemo se boljim danima i rado ćemo vas ponovno ugostiti u prelijepome hotelu Villa Dubrovnik ovoga ljeta!

Sve navedene mjere podložne su promjenama u skladu s daljnjim smjericama Nacionalnog stožera civilne zaštite i Svjetske zdravstvene organizacije.



VILLA DUBROVNIK  
DUBROVNIK



THE LEADING HOTELS  
OF THE WORLD®