

Generale

- **Quando devo indossare la mascherina come cliente?**
La mascherina va indossata sempre quando non è possibile rispettare la distanza di 1 metro anche al bar ed al buffet all'interno ed all'esterno
- **Si possono trovare le mascherine nel villaggio?**
Sì, si possono acquistare all'interno del villaggio.
- **Se avessi bisogno di assistenza sanitaria?**
Un'infermiera è a disposizione nel villaggio h24. Il medico non è in villaggio, ma rintracciabile h24.
- **Ci sono ancora le schede per il telo mare? Come funziona?**
Ci sono ancora le schede telo mare e la distribuzione è di fronte al ricevimento. Ogni telo mare sarà sanificato prima della distribuzione.
- **Come posso pagare le mie spese?**
Si prediligono pagamenti con carta. Il pagamento in contante è comunque ancora possibile, non superando la somma di € 1.999,00.
- **Ci sono dei negozi all'interno della villaggio?**
Sì, i negozi sono come sempre a vostra disposizione.

Prima dell'arrivo

- **Cosa devo assolutamente portare in vacanza? (COVID-19)?**
Bisogna fornirsi di mascherine per tutta la durata del soggiorno.
- **Cosa posso fare prima di arrivare?**
Si può compilare la scheda di notifica in modo da velocizzare le procedure di Check-In. Si può scaricare la scheda di notifica dalla App ROBINSON oppure online al seguente Link <https://www.robinson.com/de/de/anreiseformular/>
- **Organizzate ancora i transfer da e per l'aeroporto?**
Sì, potete prenotare un trasferimento al ricevimento.

Front Office - Ricevimento

- **E' possibile fare online in Check-In?**
No, ma si può scaricare e compilare la scheda di notifica dalla App ROBINSON o dal seguente Link <https://www.robinson.com/de/de/anreiseformular/>
- **I miei bagagli verranno ancora portati in camera?**
Secondo le normative COVID-19 dopo la sanificazione della camera, nessuno può più entrare. Ci sono molti carrelli a vostra disposizione e comunque il nostro personale sarà lieto di portarli e lasciarli davanti alla porta della vostra camera.

Housekeeping

- **Come e quante volte viene pulita la mia camera?**
*Le camere vengono come sempre riassettate ogni giorno quando voi non sarete in camera.
Il cambio della biancheria viene effettuato ogni 4 giorni e gli asciugamani vengono sostituiti quando vengono depositati a terra.*
- **Quali altre misure vengono adottate nella pulizia in merito al COVID-19**
Prima di ogni nuovo arrivo ogni camera viene sanificata come da indicazioni del decreto.
- **Che tipo di disinfettanti vengono utilizzati?**
Possiamo garantire che vengono utilizzati disinfettanti secondo le normative anti COVID-19
- **Ogni quanto vengono puliti gli ambienti comuni? (Hall, bagni ecc.)?**
Abbiamo aumentato la frequenza della pulizia dei vari ambienti.
- **Posso far lavare la mia biancheria?**
Questo servizio è momentaneamente sospeso.
- **Posso utilizzare la lavanderia per gli ospiti?**
Ci sono 2 lavanderie (Siena e Lecce) a disposizione degli ospiti che possono essere utilizzate rispettando le norme igieniche e la distanza di sicurezza.

F&B: Ristoranti

- **Nel ristorante, devo indossare la mascherina?**
La mascherina va indossata sempre e potrà essere tolta solo al tavolo. Inoltre va sempre rispettata la distanza di sicurezza di 1 metro.
- **Quando vado al ristorante, come funziona?**
*Si può scegliere come prima il tavolo che si preferisce. I tavoli sanificati hanno un cartello che garantisce la sanificazione avvenuta.
Ogni tavolo e le sedute vengono sanificate dopo ogni utilizzo. Anche i Touchpoints (basi di appoggio al buffet) vengono sanificati continuamente. Le restanti zone vengono ripulite come è sempre stato.*
- **Possiamo sederci in gruppo?**
Come da decreto, possono sedere insieme solo i congiunti.
- **Posso sedermi dove voglio?**
Sì, tutti i tavoli contrassegnati con il cartello che certifica la sanificazione possono essere occupati.
- **I ROBINS possono sedersi con noi?**
I ROBINS hanno dei tavoli riservati in un settore predisposto per loro

- **Posso servirmi da solo al buffet?**

Nel rispetto della normativa, al buffet ci sono le indicazioni di direzione (p.e. entrata, uscita) e il piatto viene servito dal nostro personale con le pietanze desiderate.

- **Come faccio a prendermi da bere?**

Anche le bevande vengono servite al buffet dal nostro personale.

- **Come sono gli orari dei vari punti di ristoro?**

Ristorante centrale:

<i>Colazione:</i>	<i>07:30 – 10:00</i>	<i>Colazione dei dormiglioni: 10:00 - 11:00</i>
<i>Pranzo:</i>	<i>12:30 – 14:30</i>	
<i>Bistro Line</i>	<i>15:00 – 17:00</i>	<i>in Trattoria</i>
<i>Cena:</i>	<i>19:30 – 22:00</i>	

Altri ristoranti: Ci sono altri tre ristoranti aperti dalle 19:30 (vedi programma) prenotabili tramite la App o in Vinoteca all'ingresso del ristorante centrale.

<i>Bar Spiaggia:</i>	<i>09:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00</i>
<i>Bar Centrale:</i>	<i>09:00 – 01:00</i>
<i>Bar Trattoria</i>	<i>09:00 – 17:00</i>
<i>Tennis-Bar</i>	<i>09:00 – 12:30 e 16:00 Uhr – 19:30</i>
<i>Bar Parco Acquatico</i>	<i>10:00 – 12:00 e 15:00 – 18:00</i>

Ristoranti dei bambini: 12:00 - 12:45 e 18:00 - 18:45 (senza assistenza ROBINS)

Extra per i neo genitori: dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 19:30 nel ristorante dei bambini vengono preparate ed offerte pappe per neonati

- **Sarà comunque a buffet?**

Anche qui i bambini possono andare al buffet e il nostro personale preparerà il piatto con le pietanze desiderate.

- **Ogni quanto vengono sanificate le stazioni al ristorante?**

Ogni tavolo e le sedute vengono sanificate dopo ogni utilizzo. Anche i Touchpoints (basi di appoggio al buffet) vengono sanificati continuamente. Le restanti zone vengono ripulite come è sempre stato.

- **Quali altre misure vengono adottate nella pulizia in merito al COVID-19?**

Tutto il personale indossa le mascherine e i piatti vengono serviti con le pietanze desiderate, senza che vengano toccati da alte persone.

- **Posso portare fuori qualche pietanza?**

Le norme igieniche generali non consentono di portare cibi o bevande fuori dal ristorante.

- **Posso ordinare il servizio in camera.**

Il nostro villaggio non offre questo servizio.

- **C'è ancora una Snackline / Bistro Line?**

Sì, anche qui vanno rispettate le distanze di sicurezza.

- **Ci sono ancora azioni di Gastrotainment la sera? Come tasteJAM o serate a tema?**
Sì, anche in questo caso vanno rispettate le distanze di sicurezza.
- **La vasta scelta di pietanze rimane la stessa?**
A causa delle normative le pietanze vengono servite già impiattate, ma la quantità/qualità rimane invariata.

Bar

- **Posso bere qualcosa al bar dopo cena?**
Al bar abbiamo predisposto delle zone per l'ordinazione e va sempre rispettata la distanza di sicurezza.
- **C'è un servizio di Minibar in camera?**
In camera è a vostra disposizione un frigo da Hotel e potete ordinare le vostre bevande al bar da portare in camera.
- **Al bar devo portare la mascherina?**
In tutti gli ambienti comuni non è obbligatoria la mascherina. Al bar va indossata al momento dell'ordinazione. Bisogna sempre mantenere la distanza di sicurezza di 1 metro. Al tavolo non è necessario indossarla.
- **Possiamo sederci in gruppo?**
Come da decreto, possono sedere insieme solo i congiunti.

Sport und Attività varie

- **Quante persone posso partecipare ai corsi di WellFit-Aktiv?**
Finché si può rispettare la distanza di sicurezza di 1 metro (2 metri per il corso cardio) non c'è un limite di partecipanti.
- **Come posso iscrivermi ai corsi WellFit-Aktiv?**
L'iscrizione ai corsi si può fare tramite la App.
- **Posso utilizzare gli spogliatoi e gli armadietti?**
Spogliatoi e armadietti non possono essere utilizzati. Vi preghiamo di lasciare eventuali oggetti di valore nella cassaforte della vostra camera.
- **Cosa devo sapere se voglio andare in palestra?**
*All'ingresso della palestra vanno sanificate le scarpe.
Va sempre rispettata la distanza di sicurezza di 2 metri per gli attrezzi cardio e di 1 metro per gli altri.
Gli attrezzi vanno sanificati dal cliente stesso dopo ogni utilizzo.
L'assistenza è prevista dalle 06:30 – 11:30 e dalle 15:00 – 20:00
Apertura palestra: 06:30 – 20:00.*
- **Quali sono le attività sportive che si possono svolgere?**
Nella nostra struttura possono essere svolte diverse attività. Non sono consentite le attività di gruppo tipo Calcio e Beachvolley. Queste attività possono essere svolte

privatamente solo con i congiunti.

- **Possiamo giocare a tennis e noleggiare le racchette?**
Si, le racchette vengono sanificate dopo ogni utilizzo.
- **Si possono svolgere attività sportive di gruppo?**
*Tutte le attività di gruppo nelle quali non si può garantire la distanza di sicurezza sono momentaneamente non svolgibili.
Questo non esclude però che si possano svolgere tra congiunti noleggiando il pallone al ricevimento che viene sanificato dopo ogni utilizzo.*

Entertainment/Animazione

- **Quale è il programma di animazione?**
Si svolgeranno vari programmi di animazione nel rispetto delle normative COVID-19, quindi applicando le dovute attenzioni.
- **Ci saranno spettacoli in teatro?**
Faremo degli spettacoli in versione ridotta nel rispetto delle normative COVID-19.
- **Ci saranno ancora Party, feste? Possiamo andare in discoteca?**
A causa delle normative abbiamo dovuto riorganizzare questo settore. Ci saranno delle serate con animazione dal vivo, ma la nostra discoteca rimarrà momentaneamente chiusa.
- **Possiamo noleggiare dei giochi di società?**
La garanzia della sanificazione di ogni gioco non può essere garantita, quindi non potremo noleggiare giochi di società. Si potranno però acquistare nel nostro mercato.
- **Ci sarà ancora il Meet and Greet / Incontro per chi viaggia da solo?**
Si, con iscrizione sulla App.
- **Il villaggio propone musica dal vivo?**
Si, il villaggio propone serate con musica dal vivo.
- **Ci sarà il programma per i ROBS?**
Il programma per i ROBS verrà svolto nel rispetto delle normative COVID-19. E' richiesta la pre-iscrizione tramite app. Il numero dei partecipanti è regolato dalla normativa italiana.

WellFit – Spa (Estetica & Massaggi) & Wellness (Piscina & Sauna)

- **Devo indossare la mascherina durante i trattamenti?**
Si, per tutti i trattamenti tranne quelli facciali.
- **Posso cambiarmi nella Spa?**
Gli spogliatoi e gli armadietti non possono essere utilizzati. Un accappatoio può essere precedentemente noleggiato al ricevimento Spa in modo da presentarsi, previo appuntamento, direttamente in accappatoio.

ROBINSON®

- **Le saune possono essere utilizzate?**
Le saune non possono essere utilizzate.
- **Posso fare la doccia nella Spa?**
Le docce non possono essere utilizzate. Si prega di presentarsi all'appuntamento già doccia e in accappatoio.
- **Posso utilizzare le piscine?**
Sì, tutte le piscine e il parco Acquatico possono essere utilizzate nel rispetto della distanza di sicurezza.
- **Posso usufruire dei massaggi e dei trattamenti estetici?**
Vengono offerti una vasta varietà di trattamenti che possono essere prenotati tramite App, direttamente o telefonicamente al ricevimento della nostra Spa.

ROBY CLUB (2 – 6 Anni)

- **Il servizio di ROBY CLUB è attivo?**
*SUPER MINIS (2 anni):
A causa delle normative COVID-19 italiane sul rispetto del distanziamento possiamo offrire al ROBY CLUB un programma giornaliero ridotto, dalle 10:00 alle 11:00 e dalle 15:30 alle 16:30, con un numero limitato di partecipanti dove è obbligatoria la presenza di un genitore. E' necessaria la pre-iscrizione tramite la nostra app.*

*MINIS (3+4 anni) e MAXIS (5+6 anni)
Sette giorni la settimana viene offerto per i MINIS e per i MAXIS un programma nei seguenti orari: dalle 10:00 alle 12:00, dalle 15:30 alle 17:30 e dalle 19:30 alle 20:30. A causa delle normative italiane i diversi gruppi in base all'età non possono superare il numero di 10i partecipanti per gruppo.
Per ogni partecipante è richiesta la pre-iscrizione tramite la nostra app.*
- **Come posso iscrivere il mio bambino ai programmi del ROBY CLUB?**
L'iscrizione sarà possibile tramite la nostra ROBINSON app. I bambini verranno iscritti dai propri genitori ai diversi programmi tramite l'app. L'iscrizione può essere effettuata il giorno prima sino ad un'ora dall'inizio del programma e fino a raggiungimento del numero massimo di 10 partecipanti.
- **Come posso lasciare e riprendere il mio bambino?**
Un genitore porta il bambino/a al ROBY CLUB dove, 15 minuti prima del programma, uno dei nostri ROBINS lo attende e lo prende in consegna. Per evitare assembramenti i nostri ROBINS riconsegnano nei 15 minuti dopo il termine del programma i bambini ai propri genitori.

Alle ore 17:45 poi, nel rispetto della normativa COVID-19, inizia la Babydance al pianobar con la nostra mascotte ROBY.

Posso utilizzare con il mio bambino la struttura del ROBY Club al di fuori dei programmi?

Per garantire l'igiene e proteggere i nostri giovani ospiti ed i nostri dipendenti, il ROBY CLUB è riservato ai bambini iscritti al programma. Questo vale anche per il

ROBINSON®

parco giochi nel reparto ROBY CLUB. Il parco acquatico adiacente è a disposizione delle famiglie per tutto il giorno.

Come si prospetta il programma?

I programmi sono progettati in modo da rispettare la distanza minima prescritta tra bambini e ROBINS. I nostri ROBINS indossano la mascherina

- **Al ristorante dei bambini ci sarà assistenza?**

Nel rispetto della normativa COVID-19 al ristorante dei bambini non ci saranno ROBINS, ma sarà accessibile solo ai bambini con genitori.

Il ristorante dei bambini è aperto a pranzo dalle 12:00 alle 12:45 e a cena dalle 18:00 alle 18:45 per i bambini accompagnati dai genitori.

Extra per i neo genitori: dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 19:30 nel ristorante dei bambini vengono preparate ed offerte pappe per neonati

- **Ci sarà una Babydance e vedremo ROBY**

ROBY ci sarà ogni giorno dalle 17:45 sino alle 18:00 per la Babydance al pianobar, i bambini potranno ballare sulla pista, ma non potranno coccolarsi con lui. Si dovrà rispettare la distanza di sicurezza.

- **Ci saranno orari di sola assistenza?**

Il ROBY CLUB può, a causa delle normative, solo offrire programma, ma non orari di sola assistenza.

- **Ci sarà uno spettacolo dei bambini?**

A causa della normativa non si potrà organizzare uno spettacolo con i bambini in quanto non potrebbe essere garantita la distanza di sicurezza e la sanificazione dei costumi e trucchi.

- **Ci sarà un programma serale nel ROBY CLUB?**

Sì, dalle 19:30 alle 20:30

- **Posso noleggiare dei giochi?**

La garanzia della sanificazione di ogni gioco non può essere garantita, quindi non potremo noleggiare giochi.

- **Si potrà avere una Babysitter?**

Con i neonati non può essere mantenuta la distanza di sicurezza quindi è un servizio momentaneamente sospeso.

Consigliamo l'utilizzo dei nostri Baby Call.

R.O.B.Y. (7 – 12 Anni)

- **Quando e come si svolge il programma R.O.B.Y.?**

Sette giorni alla settimana viene offerto un programma per i R.O.B.Y. (7 – 12 anni) tre volte al giorno (10:00-11:30, 16:00-17:30 e 20:30-22:00). A causa delle normative

ROBINSON®

italiane per queste fasce di età, il numero di partecipanti è limitato a 14 bambini per gruppo. Per ogni partecipazione è necessaria la pre-registrazione tramite l'app ROBINSON. Inoltre è aperto l'atelier per bambini (non possono accedere più di 7 bambini la volta)

- **Come può mio figlio iscriversi ai programmi R.O.B.Y.?**

I bambini o i loro genitori registrano i partecipanti individualmente per ogni singolo programma usando l'app ROBINSON. La registrazione può essere effettuata un giorno prima fino ad un'ora prima dell'inizio del programma.