



## Schutz- und Hygienekonzept

### Panorama Hotel Mercure & Restaurant „Chez Eric“

Liebe Gäste, liebe Freunde des Hauses,

Ihr Wohl und das unserer Mitarbeiter stehen für uns an oberster Stelle. Um dies sicherzustellen, die amtlichen Verordnungen eingehalten werden und Sie einen angenehmen und sicheren Aufenthalt genießen können, bitten wir Sie folgende Maßnahmen innerhalb Ihres Aufenthaltes umzusetzen und zu beachten.

Auch wir verpflichten uns zum Schutz unserer Gäste und Mitarbeiter/-innen, die folgenden Infektionsschutzgrundsätze und Hygieneregeln einzuhalten.

**Stand: 13. März 2021**

Wintererstraße 89  
79104 Freiburg - Deutschland  
Telefon: +49 (0)761 / 5103-0  
Fax: +49 (0)761 / 5103-300  
E-mail: h1128@accor.com

[www.mercure.de](http://www.mercure.de) • [www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com)

Lassialle Hotelbetriebs GmbH & Co. KG  
Sitz der Gesellschaft: Wintererstr. 89, 79104 Freiburg  
Persönlich haftender Gesellschafter:  
Lassialle Hotels GmbH  
Sitz: Freiburg im Breisgau  
Handelsregister: Freiburg i. Br., HRB 702188  
Geschäftsführer: Eric Lassialle  
Bankverbindung: Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau  
Konto-Nr. 127 336 88, BLZ 680 501 01  
Steuer-Nr. 0639226006, SWIFT/BIC FRSPDE66XXX  
IBAN DE88680501010012733688

## INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
1 Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstands von 1,5m.....	4
2 Mund-Nasen-Bedeckungen.....	4
3 Handlungsanweisungen für Verdachtsfälle .....	4
4 Handhygiene.....	4
5 Öffentliche Bereiche.....	5
6 Rezeption .....	5
7 Hotelzimmer .....	5
8 Restaurant „Chez Eric“ inkl. Terrassen und Bar .....	6
9 Toiletten.....	7
10 Persönlicher Umgang mit dem Gast .....	7
11 Tagungen und Seminare.....	8
12 Weitere Hygienemaßnahmen .....	9

- Falls Sie in den 2 Wochen vor Ihrer Anreise Corona-Symptome bei sich oder Kontaktpersonen festgestellt haben, bitten wir Sie Ihren Aufenthalt bei uns nicht anzutreten
- Tragen Sie eine medizinische Schutzmaske oder eine FFP2 Maske innerhalb des Hotels / Restaurants
- Halten Sie den Abstand von mindestens 1,50m zu allen Personen ein
- Körperkontakt, insbesondere Händeschütteln und Umarmen sind zu vermeiden
- Hinweisschilder und Abstandsmarkierungen sind zu beachten
- Regelmäßig Hände waschen mit Seife und desinfizieren, insbesondere nach Ankunft und vor Betreten der Rezeption und des Restaurants
- Einhaltung der Husten- und Niesetikette
- Beachten Sie die Begrenzung der Personenanzahl für die einzelnen Räumlichkeiten
- Keine Entgegennahme der Garderobe; Garderobe verbleibt am Platz
- In allen Bereichen gelten erhöhte Hygienestandards
- Sofern möglich bezahlen Sie bitte bargeldlos
- WIR reinigen und desinfizieren in regelmäßigen Abständen alle Oberflächen und die Toiletten
- Unser Team ist intensiv geschult und auf die Einhaltung der Maßnahmen hingewiesen

#### **SCHWIMMBAD- UND SAUNABEREICH**

Derzeit ist unser Schwimmbad- und Saunabereich geschlossen.

#### **MASSAGEN**

Massagen dürfen unter Einhaltung der Hygienerichtlinien durchgeführt werden. Bitte vereinbaren Sie einen Termin für eine Thaimassage über unser Rezeptionsteam unter der Tel. Nr. -315.

#### **FRÜHSTÜCKSBUFFET**

Derzeit servieren wir Ihnen das Frühstück auf Ihrem Zimmer.

Sofern das Frühstücksbuffet im Restaurant angeboten wird, bitten wir Sie, sich nicht selbständig zu bedienen. Unser Restaurantteam kümmert sich um Ihre Bestellung und serviert die gewünschten Speisen & Getränke an Ihren Tisch.

## **1 Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstands von 1,5m**

- 1.1. Unsere Gäste werden durch das Personal eingewiesen
- 1.2. Auch bei schwacher Frequenz werden alle verfügbaren Flächen und Räumen genutzt, um möglichst viel Abstand zwischen den Gästen sicher zu stellen
- 1.3. Gegebenenfalls werden Ankunftszeiten vereinbart, um Warteschlangen und gleichzeitiges Erscheinen zu verhindern
- 1.4. Tische in hochfrequentierten Bereichen (Eingang, Gang zur Toilette) werden nicht besetzt
- 1.5. Die Einhaltung von Abstandsregeln wird kontrolliert
- 1.6. Das gemeinsame Beziehen eines Hotelzimmers ist nur den Personen gestattet, denen der Kontakt untereinander erlaubt ist

## **2 Mund-Nasen-Bedeckungen**

- 2.1. Gäste haben eine Mund-Nasen-Bedeckung (FFP2 oder medizinische Maske) in den öffentlichen Bereichen zu tragen. Am Tisch darf diese abgenommen werden
- 2.2. Das Personal hat ebenfalls eine Mund-Nasen-Bedeckung (FFP2 oder medizinische Maske) zu tragen, in Räumlichkeiten, in denen sich Gäste aufhalten sowie im Außenbereich, soweit der Abstand von 1,5m nicht eingehalten werden kann

## **3 Handlungsanweisungen für Verdachtsfälle**

- 3.1. Auffordern von Beschäftigten mit entsprechenden Symptomen, das Betriebsgelände zu verlassen bzw. zuhause zu bleiben
- 3.2. Aufforderung an die betroffenen Personen, sich umgehend an einen Arzt oder das Gesundheitsamt zu wenden
- 3.3. Kein Zutritt von Gästen mit Verdachtssymptomen
- 3.4. Gegenüber Gästen, die die Vorschriften nicht einhalten wird konsequent vom Hausrecht Gebrauch gemacht

## **4 Handhygiene**

- 4.1. Achten Sie stets auf die richtige Handhygiene und waschen Sie sich regelmäßig die Hände
- 4.2. Desinfektionsmittel zur Händedesinfektion sind an allen Eingängen / Toiletten vorhanden

## 5 Öffentliche Bereiche

- 5.1. Alle MitarbeiterInnen tragen in den öffentlichen Bereichen und den Bereichen mit einem potenziellen Gästekontakt ständig, zu jeder Zeit und ausnahmslos einen Mund-Nasen-Schutz (medizinisch oder FFP2)
- 5.2. Regelmäßiges Lüften der öffentlichen Bereiche
- 5.3. Regelmäßige, mehrfach tägliche Desinfektion der sog. „Hotspots“ wie Türklinken, Lichtschalter, Aufzugschalter, Flächen / Tische etc.
- 5.4. Hinweisschild im Aufzug mit der Bitte diesen nur zimmerweise zu nutzen
- 5.5. In allen öffentlichen Bereichen (Rezeption, Tagungsräume, Frühstücksraum, Restaurant, Bar, Außen- und Freizeitbereiche) werden die Abstandsregeln zwischen Personal und Gästen sowie der Gäste untereinander eingehalten

## 6 Rezeption

- 6.1. Hinweis und Durchsetzung der Pflicht zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes der Gäste und aller anderen Personen im Bereich der Rezeption / Foyer
- 6.2. Physische Barriere in Form von Plexiglasscheiben an der Rezeption zum zusätzlichen Schutz der MitarbeiterInnen und dadurch Unterbindung des direkten Kontaktes zu den Gästen
- 6.3. Regelmäßige Desinfektion der Zimmerschlüssel vor der Neuausgabe
- 6.4. Regelmäßige Desinfektion der an der Rezeption verwendeten Kugelschreiber und Trennung der benutzten von den unbenutzten Kugelschreibern
- 6.5. Weitestgehender Verzicht von ausgelegten Materialien zur Gästeinformation
- 6.6. Tägliche Prüfung und Unterrichtung der EmpfangsmitarbeiterInnen zu den aktuellen Risikoländern weltweit anhand der jeweiligen Berichte des RKI
- 6.7. Vorhandensein eines Erste-Hilfe-Kastens und eines Defibrillators

## 7 Hotelzimmer

- 7.1. Übernachtungen sind derzeit zu touristischen Zwecken nicht erlaubt. Reisen Sie geschäftlich, so freuen wir uns sehr auf Ihren Besuch.
- 7.2. Hotelzimmer werden zwischen Ab- und Neuanreise der Gäste gründlich gereinigt und desinfiziert
- 7.3. Gründliche Desinfektion insbesondere der sogenannten „Hotspots“ wie Lichtschalter, TV-Fernbedienung, Telefon etc.

- 7.4. Bettwäsche, Handtücher und sonstige Wäsche werden nach den Richtlinien der örtlichen Behörden zur Einhaltung der Hygiene-Vorschriften gereinigt
- 7.5. Die Reinigung der Gäste- und Gemeinschaftszimmer möchten wir möglichst in Abwesenheit der Gäste durchführen, um Kontakte zu vermeiden
- 7.6. Nach Abreise werden die Hotelzimmer gründlich gelüftet
- 7.7. Das Personal trägt während der Zimmerreinigung einen Mund- und Nasenschutz sowie Einweghandschuhe
- 7.8. Der Einsatz von Gegenständen im Zimmer, die von einer Mehrzahl von Gästen benutzt werden (z.B. Stifte, Magazine/Zeitungen, Tagesdecken, Kissen) ist auf ein Minimum reduziert

## 8 Restaurant „Chez Eric“ inkl. Terrassen und Bar

**HINWEIS: Aufgrund der Beschränkungen der aktuellen Corona-Verordnung sind derzeit gemäß § 1a Absatz 6 Nummer 10 nur Leistungen im Sinne der Verpflegung im Zusammenhang mit zulässigen Übernachtungsformen erlaubt; dies bedeutet, dass ausschließlich die Verpflegung für übernachtende Gäste erlaubt ist.**

- 8.1. Alle Tische sind mit ausreichend Abstand angeordnet
- 8.2. Da wir weniger Tische zur Verfügung haben, empfehlen wir Ihnen eine Tischreservierung vorzunehmen
- 8.3. Wir bitten Sie um Verständnis, dass das eigenständige Auswählen eines Sitzplatzes im Restaurant nicht möglich ist. Bitte warten Sie an dem vorgesehenen Hinweisschild bis Sie platziert werden
- 8.4. Auch wenn es ungewohnt ist, nehmen Sie Ihre Jacken / Mäntel mit an den Sitzplatz
- 8.5. Sobald Sie an Ihrem Tisch platziert wurden, können Sie die Schutzmaske abnehmen
- 8.6. Wir sind dazu verpflichtet, Kontaktdaten und Aufenthaltszeiten unserer Gäste zur Ermöglichung der Kontaktnachverfolgung zu dokumentieren. Daher werden Sie im Restaurant entsprechend aufgefordert sich zu registrieren
- 8.7. Zwischen Gästen, die nicht an einem Tisch sitzen, ist ein Abstand von 1,50 m einzuhalten
- 8.8. An einem Tisch dürfen sich nur Personen aufhalten, denen der Kontakt untereinander erlaubt ist
- 8.9. Tische und Stühle, die nicht genutzt werden dürfen, werden mit einem Reserviertchild versehen und nicht besetzt
- 8.10. Die Bewirtung wird ausschließlich an Tischen durchgeführt

- 8.11. Auch bei schwacher Frequenz alle verfügbaren Flächen und Räume nutzen, um möglichst viel Abstand zwischen den Gästen sicher zu stellen
- 8.12. Tischwäsche wird nach jeder Belegung gewechselt
- 8.13. Verzicht auf Tischdeko bzw. Reinigung nach jedem Gastwechsel
- 8.14. Verzicht auf Zucker-, Salz- und Pfefferstreuern auf den Tischen; diese werden auf Anfrage gereicht und anschließend desinfiziert
- 8.15. Speisekarten zur Mehrfachanwendung nach jedem Gebrauch desinfizieren
- 8.16. Besteck /Gläser wird mit Servierhandschuhen eindecken bzw. wird Besteck auf Teller an den Tisch gebracht
- 8.17. Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern die Hände waschen/desinfizieren, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- 8.18. Wo möglich ist kontaktloses Bezahlen erwünscht, EC-Karte, gängige Kreditkarten
- 8.19. Kassenoberfläche und EC-Geräte werden regelmäßig desinfiziert
- 8.20. Nach jeder Tischbelegung die Tische und Handkontaktflächen der Stühle reinigen und desinfizieren
- 8.21. Räume mit Publikumsverkehr werden regelmäßig, das heißt spätestens alle zwei Stunden gelüftet

## 9 Toiletten

- 9.1. Seifen- und Desinfektionsspender stehen bereit
- 9.2. Es werden keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Handtuchspender eingesetzt
- 9.3. Desinfizieren von Türklinken und Armaturen
- 9.4. Beachtung des Mindestabstands

## 10 Persönlicher Umgang mit dem Gast

- 10.1. Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen
- 10.2. Kommuniziert wird mit dem Mindestabstand
- 10.3. Die Mund- und Nasen-Bedeckung MitarbeiterInnen ist verpflichtend
- 10.4. Beim Servieren und Abräumen wenn möglich nicht sprechen. Lieber ein Lächeln oder Kopfnicken schenken
- 10.5. In Armbeuge husten/niesen
- 10.6. Häufiges gründliches Händewaschen

## 11 Tagungen und Seminare

- 11.1. Veranstalter ist, wer zu der Veranstaltung einlädt
- 11.2. Der Veranstalter ist verpflichtet eine Teilnehmerliste mit Kontaktdaten vor Veranstaltungsbeginn zu erstellen und diese zu jederzeit der zuständigen Aufsichtsbehörde vorlegen zu können
- 11.3. Für den Fall einer nachträglich identifizierten COVID-19-Erkrankung, muss die Identifikation aller Teilnehmer und ihre Kontaktmöglichkeit gewährleistet sein
- 11.4. Der Veranstalter ist verantwortlich, dass alle gesetzlich verpflichtenden Sicherheits- und Hygienemaßnahmen umgesetzt und von allen Teilnehmern zu jeder Zeit eingehalten werden
- 11.5. Es muss stets ein Abstand von 1,50 Meter zwischen den Teilnehmern während der Veranstaltung im Veranstaltungsraum eingehalten werden
- 11.6. Generell werden Veranstalter vor Veranstaltungsbeginn hinsichtlich der gesetzlich zulässigen Bestuhlungs- und Abstandsregelungen für die jeweilige Veranstaltung informiert
- 11.7. Auf eine ständige Durchlüftung wird geachtet
- 11.8. Alle Tagungsräume sind mit Klimaanlage ausgestattet. Diesen sind während Tagungen ständig in Betrieb, um die Luft zu entfeuchten
- 11.9. Alle Teilnehmer müssen bei Betreten des Tagungsraumes auf die Hygieneregeln durch den Veranstalter hingewiesen werden
- 11.10. Es stehen Desinfektionsspender bereit
- 11.11. Vor Beginn und während den Pausen werden alle stark frequentieren Gegenstände (z.B. Türklinken) desinfiziert
- 11.12. Vor Beginn und während den Pausen werden die Tagungsräume stark gelüftet
- 11.13. Der Veranstalter erhält vor der Veranstaltung das für die Veranstaltung gültige Hygienekonzept des Panorama Hotel. Der Veranstalter wird in dieser Email darauf hingewiesen, dass das gültige Hygienekonzept an alle Teilnehmer vor Veranstaltungsbeginn weitergeleitet werden soll
- 11.14. Für die Teilnehmer gilt Maskenpflicht, solange sie sich nicht an ihrem Platz befinden oder das Wort haben
- 11.15. Gäste, welche aus einer Stadt, einer Region oder einem Land anreisen oder darin ihren Wohnsitz haben, für welche/s ein amtliches Beherbergungsverbot gilt, wird die Teilnahme an der Veranstaltung verwehrt



- 11.16. Gäste, welche unspezifische Allgemeinsymptome und respiratorische Symptome jeder Schwere zeigen oder wenn Sie in den letzten 14 Tagen zu einer mit COVID-19 infizierten Person Kontakt hatten, wird die Teilnahme an der Veranstaltung verwehrt
- 11.17. Die Teilnehmer der Veranstaltung sind vorab vom Veranstalter in geeigneter Weise über obige Ausschlusskriterien (Punkte 11.15. und 11.16.) zu informieren
- 11.18. Vor und nach der Veranstaltung werden alle Oberflächen im Veranstaltungsbereich gründlich gereinigt und desinfiziert

## **12 Weitere Hygienemaßnahmen**

- 12.1. Einhaltung der HACCP-Grundsätze
- 12.2. Aufbewahrung und Reinigung von Arbeitskleidung sowie die sonstige Wäschereinigung (z.B. Tischwäsche) erfolgen unter Beachtung des Arbeitsschutzstandards und der Hygienestandards
- 12.3. regelmäßige Belüftung der Räumlichkeiten
- 12.4. Aushang der Hygieneregeln im gesamten Betrieb
- 12.5. regelmäßige und in kurzen Abständen durchzuführende Reinigung aller häufig berührten Flächen (Türklinken und -griffe, Handläufe, Tische, Handkontaktflächen der Stühle, Lichtschalter)
- 12.6. Falls sich ein Gast mit Covid-19 infiziert hat:
  - 12.6.1. Packen Sie die Bettwäsche bei der Reinigung des Zimmers in einen Beutel und holen Sie sie nicht mehr heraus, ehe Sie sie in die Waschmaschine geben
  - 12.6.2. Waschen Sie die Bettwäsche bei Mindesttemperatur mit einem herkömmlichen Waschmittel und trocknen Sie sie gemäß der herkömmlichen Anweisungen
  - 12.6.3. Achten Sie darauf, saubere Bettwäsche so wenig wie möglich zu berühren und lagern Sie diese in einem sauberen, trockenen Bereich
  - 12.6.4. Berühren Sie nicht direkt saubere Bettwäsche, nachdem Sie schmutzige Bettwäsche angefasst haben

**Wir danken Ihnen für die Unterstützung bei der Einhaltung der Hygienemaßnahmen  
und freuen uns, Sie bei uns im Panorama Hotel begrüßen zu dürfen!**

**Herzlichste Grüße und beste Gesundheit wünschen Ihnen  
Claudine, Colette und Eric sowie das gesamte Panorama Team !**