

## コロナウイルス（COVID-19）への対応について

### よくある質問

2021年9月30日更新

#### 到着前と到着後

Q. 必要なもの／持ち物は？

国境を越えてのご旅行の場合、ご出発前に現地当局や政府が定めた最新の渡航条件をよくご確認いただくことを強くお勧めします。最新情報の入手に際してサポートが必要な場合は、当社のスタッフがお客様のベルモンドの旅ができるだけ円滑になるようお手伝いいたします。

また、ご滞在期間をカバーする適切な医療旅行保険に加入されることをお勧めします。

Q. 宿泊施設からの最新情報はどのように入手できますか？

お客様のご滞在を円滑にするため、ご予約の際にEメールアドレスをお知らせいただくようお願いしています。ベルモンドにEメールアドレスを提供されたお客様には、まもなく始まるご滞在を最大限に活用していただけるよう、ご滞在前に一連のEメールをお送りします。この情報には、当ホテルからの最新情報や安全衛生対策、ご到着の24～48時間前に行う到着前チェックインのご案内が含まれます。

さらに、すべてのお客様に、アップルとアンドロイドの情報端末で無料でダウンロードできるベルモンド・アプリをご利用いただけるようご案内しています。このアプリには、敷地内でご利用いただけるサービスや施設に関するすべての最新情報が含まれています。また、予約確認番号を入力することで、到着前のチェックインもアプリで行うことができます。

Q. 旅行前に、私やゲストが体調を崩した場合はどうなりますか？

お客様がご到着予定日の10日前の時点でCOVID-19の陽性反応が出た場合は、ご旅行を中止し、直ちに当ホテルチーム、各旅行代理店、またはベルモンド中央予約事務所に連絡いただき、対応策を検討してください。当ホテルでは、追加料金なしで代わりの手配をサポートさせていただきます。また、ご加入の旅行保険の内容をよくご確認いただき、滞在期間を補償する適切な医療旅行保険に加入していただくようお願いいたします。

Q. COVID-19の症状がないか、どのようにチェックするのですか？

お客様と従業員に安全な環境を提供することは、私たちの最優先事項です。すべての施設では、COVID-19に関する政府の最新のガイドラインと規制を継続的に遵守しています。

滞在中または旅行中にCOVID-19の症状が出た場合は、速やかに施設内のスタッフに連絡し、適切なケアと検査サービスを手配することを強くお勧めします。

#### その他の安全対策について

Q. ベルモンドの施設では、滞在中または退去時にCOVID-19の検査サービスを提供していますか？

ベルモンドでは、すべてのお客様に安全で快適なご滞在をお楽しみいただけるよう、常に心がけています。すべての施設では、地元の信頼できる医療機関と提携し、適切なCOVID-19検査サービスを提供しています（施設内または近隣のいずれか）。このサービスは、早期警戒プログラムの一環として、また、各国政府の要請により、帰国時にCOVID-19検査で陰性であったことを証明するために行っています。手数料は地域によって異なります。このサービスをご希望の方は、施設内のスタッフを通じて検査のご予約を承っております。滞在中にCOVID-19に関連する症状が出た場合、COVID-19検査が実施されますので、結果が出るまでスタッフや他のゲストと接触せず、隔離された状態でお過ごしいただく必要があります。

Q. 清掃方法について、どのような変更を加えていますか？

お客様と従業員に安全な環境を提供することは、私たちの最優先事項です。私たちは、COVID-19から保護し、さらに高い基準を達成・維持するために、一連の厳しい清掃規定を導入しています。

定期的な深部清掃に加え、COVID-19を防ぐための具体的な対策も実施することで、さらに高い安全を提供するようにしています。これらの追加対策には、すべてのカーペットの消毒、すべての空調システムの定期的なメンテナンス、

すべてのエアコンの清掃とフィルター交換、COVID-19の原因となるウイルスを消滅ことが認められている消毒剤によるすべての床と硬い表面の深部清掃と消毒が含まれます。

PPE（個人用保護具）の要件については、政府からの助言を慎重に検討し、継続的に実施しています。これらの措置が実施されている地域でのお客様と従業員の距離に応じて、また必要と判断された場合にはいつでも、ベルモンドの従業員は保護服を着用します。また、お客様には単回使用のフェイスカバーが用意されています。

運営上のすべての表面の定期的な清掃を義務付ける当社の包括的な運営手順は、COVID-19の原因となるウイルスを効果的に消滅させることができる消毒剤の使用により、さらに強化されています。また、各施設に安全管理チームを設置し、従業員がこれらの規定に関する定期的な訓練を受け続けられるようにしています。私たちは、世界有数の検査・検証・試験・認証会社であるSGS（Société Générale de Surveillance S.A.）と契約し、基準を常に見直し、検証することを徹底しています。すべての規定と標準作業手順は、関連する保健・産業当局の最新の指導や現地の法規制に沿って更新されることが前提となっています。

Q. 安全衛生対策はいつまで続くのでしょうか？

現時点では、パンデミックの性質が進化しているため、明確な答えを出すことはできません。

企業として、政府および世界の保健当局からの最新の指導に引き続き注意深く従うとともに、第三者の専門家と提携して開発した包括的な安全衛生手順が、すべての新しい要件を遵守して最高水準を満たし続けるよう、当社の業務を包括的かつ継続的に見直していきます。

Q. ベルモンドは、従業員を職場で守るために、具体的にどのような準備をしているのでしょうか？

お客様と従業員に安全な環境を提供することは、当社の最優先事項です。全従業員に総合的な訓練を提供するだけでなく、職務分野に応じてさらに特別な訓練を行い、従業員には適切な保護具を装備しています。ベルモンドの各施設には、専門の安全管理チームがあり、従業員が継続的な訓練を受けられるようにしています。当社は、世界有数の検査・検証・試験・認証会社であるSGS（Société Générale de Surveillance S.A.）と契約し、当社の基準が一貫して見直され、更新されていることを保証しています。すべての規定と手順は、関連する保健、産業、地方自治体当局の最新のガイダンスに沿って更新される予定です。

## 各施設について

Q. ソーシャルディスタンス（社会的距離）は、今でも行われているのでしょうか？

私たちのすべての施設は、地方自治体や保健当局からの最新の指導に忠実に従います。これには、ソーシャルディスタンス（社会的距離）、食事時間をずらしたり、最大収容人数の適用などの具体的な措置が含まれ、新しい要件をすべて遵守しながら、最高水準のサービスを提供し続けることを保証しています。

Q. 屋外・敷地外でのアクティビティやエクスカージョンは、これらの規定に則って行われるのでしょうか？

もちろんです。エクスカージョンやアウトドア体験は継続されます。私たちのスタッフは、お客様の安全を確保し、地元当局の要求に沿って小旅行を実施することを保証します。

Q. 私や私の同行者が特別な手配を必要とする場合、どうすればよいですか？

いつものように、私たちの目的は、すべてのお客様の滞在が可能な限り安全で快適であることを保証することです。ご到着前にすべてのお客様と連絡を取り合い、当社が導入している保護措置やベルモンドの旅を通じて期待されることについての最新情報を、ご滞在前に確実にお伝えしていきます。これまでと同様、ご予約時およびご滞在前の連絡時に、当社が把握しておくべき特別なご要望やご希望があるかどうかをお尋ねし、当社の広範囲にわたる実践と包括的なサービス以上に、これらのご要望にお応えできるよう常に努めています。

ご予約やご旅行の前に、ご質問やご不明な点がございましたら、私たちのチームがサポートさせていただきます。連絡先は、お問い合わせページ、または各施設のページに記載されています。また、信頼できる旅行代理店を通じてご連絡いただくことも可能です。

Q. ベルモンドの施設ではイベントを行うことができますか？

お客様と従業員の健康と安全を確保するために、どのような対策がとられていますか？

ベルモンドは常に、お客様と従業員のために安全な環境を提供することを目標としています。すべての宿泊施設は、イベントや団体行動に関する現地の規制や指針を厳守しています。イベントによっては、スタッフはイベント主催者と緊密に連携し、特定のリスク評価を行い、イベントに先立って適切な緩和策と予防策を講じることにしています。

ご質問やご懸念がある場合は、当社のチームがサポートいたします。関連する連絡先情報は、「お問い合わせ」ページ、または該当する物件のページに記載されています。

### 営業日について

Q. どの鉄道・ボートが運行／ホテルが開業していますか？

最新の営業日と空き状況については、ウェブサイトの各ページをご覧ください。

私たちは、各国政府および世界の保健当局の最新のガイダンスに忠実に従います。すべての営業日は、継続的に検討されます。