

---

# Atempo

R E S I D E N C E

---

## COVID-19 PROTOKOLL ÉS INTÉZKEDÉSEK

*Fontosnak tartjuk megosztani, hogy a következő szabályokat és előírásokat azért készítettük el, hogy biztosíthassuk vendégeink, személyzetünk és a környezetünkben lévők egészségét illetve biztonságát. Emellett azért is, hogy aktív résztvevői lehessünk a koronavírus terjedése elleni küzdelemnek.*

*Nem szeretnénk, ha a szolgáltatásunkban szigorú, merev és betarthatatlan szabályok lennének. Célkitűzéseink egyike a szálloda megnyitása óta, hogy a vendégeink olyan kényelmesen érezzék magukat, mintha otthon lennének.*

*Néhány szabálytól – mint például a vendégkapcsolati irodába való belépés, amik kötelezőek a kormány által ajánlott előírásoknak megfelelően – eltekintve a legtöbb szigorú szabályunk a személyzetre vonatkozik, vendégeink számára csak javaslatok. Tehát aggodalomra semmi ok, a vendégeinket úgy várjuk, hogy élvezhessék a nálunk töltött időt anélkül, hogy szigorú szabályoknak kellene megfelelni.*

*Mindenek előtt a legfontosabb, hogy minden esetben, mielőtt új vendégnek adjuk ki az apartmant, teljesen és professzionális módon fertőtlenítjük azt. Mindemellett, szigorú szabályokat követünk, hogy megakadályozzuk a fertőzést az apartmanban a takarítás és a vendég érkezése közt eltelt időben.*

*Előre is köszönjük a megértést és az együttműködést!*

---

# Atempo

R E S I D E N C E

---

## Vendégkapcsolati iroda

- A vendégkapcsolati irodában egy plexi üveg panelt helyeztünk el, hogy minimalizálhassuk a vendégek és a személyzet közti érintkezést
- Új, online számlázási rendszert vezettünk be, minden számlát elektronikust módon állítunk ki. Ez azt jelenti, hogy a papír alapú számla helyett e-mailben küldjük a számlákat a vendégnek/a fizetőnek.
- Új kommunikációs lehetőség: A hagyományos telefon és e-mail mellett, mostantól WhatsApp-on is elérhetőek vagyunk. A vendégeknek nem szükséges a vendégkapcsolati irodába jönni, elég ha üzennek nekünk és mi megpróbálunk azonnal válaszolni.
- A vendégkapcsolati iroda szellőző és légkondicionáló rendszere megfelel a kormány által előírt ajánlásoknak. Nem belsőkeringetéssel dolgozik, hanem a kinti levegőt keveri a helyiség levegőjébe. A rendszer egy egészséges levegőáramlást biztosít, ami biztonságos és folyamatos.
- Minden vendégünknek érkezés előtt küldünk egy információs e-mailt a fontosabb intézkedésekkel, tudnivalókkal a be-és kijelentkezésről, hogyan tudják elérni a vendégkapcsolati irodát és mi a teendő a vírus tüneteinek észlelése esetén
- Minden munkaállomáson található felület fertőtlenítő spray és kézfertőtlenítő valamint papírtörölő. Minden felület fertőtlenítés után a papírtörölő azonnal a szemetesbe kerül. A felületek fertőtlenítése legalább naponta 3-szor történik (reggel, délután, este).
- A vendégkapcsolati iroda személyzetének kötelező maszkot viselni a közös helyiségekben illetve az irodák közti közlekedés esetén
- A vendégkapcsolati irodában szükség esetén elérhető digitális lázmérő
- Minden gyakran használt felület időszakosan fertőtlenítésre kerül, különös figyelemmel a pultra, bankkártya terminálokra, kilincsekre és a fertőtlenítők nyomógombjaira. Amennyiben bármely eszköz használatba került a check-in alkalmával, azt használat után azonnal fertőtlenítjük.
- Minden apartman kulcsot, tokent és parkoló kártyát, amit a kijelentkező vendégek hagynak itt, vagy személyzetünk juttat a vendégkapcsolati irodába naponta fertőtlenítünk.

---

# Atempo

— R E S I D E N C E —

## **SZABÁLYOK A VENDÉGGAPCSOLATI IRODÁBA VALÓ BELÉPÉSRE VONATKOZÓAN:**

- Kérjük, tartsa tiszteletben a padlón feltüntetett jelzéseket, ami a biztonságos távolságot biztosítja a vendégkapcsolati irodába várakozó vendégek közt
- Kérjük, mindig tartsa be a 1,5 m távolságot más emberekkel – ide értve a személyzetet is
- Amennyiben betegnek érzi magát, vagy szédül, kérjük, semmi esetre se jöjjön a vendégkapcsolati irodába. Ebben az esetben használja a vendégkapcsolati iroda bejárata mellett található csengőt. Amennyiben úgy érzi a covid -19 vírussal fertőzött, különleges protokoll szerint járunk el, kérjük azonnal értesítse a recepciót!
- A mellékhelyiség használatakor kérjük alaposan mosson kezet, és használja a kihelyezett fertőtlenítő szappant. Általános javaslat a szappant legalább 20 másodpercig a kézen tartani. A kezek szárításához használja az elektromos kézszáritó berendezést. Sajnálatos módon törölközőt és papírtörölt a továbbiakban nem biztosítunk.

## **BEJELENTKEZÉS**

- A bejelentkezés érintkezésmentes: Érkezés előtt egy részletes tájékoztató emailt küldünk, amely tartalmazza a szükséges információkat, köztük az épület és az apartman nyitására szükséges számkódokat, illetve a mélygarázs használatához szükséges utasításokat. Minden vendégünknek önállóan kell elvégeznie a bejelentkezést, személyzetünk csak probléma, illetve előre egyeztetett kérés esetén lesz jelen a helyszínen.
- A fizetés érintkezésmentes: minden esetben érkezés előtt, a weboldalunk online fizetési rendszerén keresztül kell történnie. Továbbá, lehetőség van hivatalosan engedélyezett hitelkártya manuális terhelésére, de kérjük vegye figyelembe, hogy ehhez minden esetben a menedzsmen előzetes jóváhagyása szükséges. Ezen felül banki átutalással is lehetséges fizetni, ellenben készpénzt nem áll módunkban elfogadni. Minden tranzakció beerkezése után hivatalos számlát küldünk emailen keresztül.
- Előre egyeztetett kérés esetén, illetve amennyiben a körülmények megkövetelik, személyesen fogadjuk vendégeinket érkezéskor. A vendégkapcsolati irodában dolgozó kolléga minden esetben maszkot visel, és kézfertőtlenítőt, vagy eldobható gumikesztyűt használ, amíg fogadja a vendégeket. Vendégeinket kérjük, hogy viseljék a maszkot, egészen addig, amíg el nem foglalják az apartmant, illetve tartsák a 1,5 méteres védőtávolságot a személyzettől (ezalól kivételt képez a lift használata). Ezen felül, kérjük, hogy kerüljék a személyes érintkezést a személyzettel (például: kézfogás). Minden esetben a személyzet végzi azokat a feladatokat, amelyek során a közösség által használt felületeket kell megérinteni, például ajtónyitás és a lift hívása. Az apartmanhoz érkezés után a személyzet megkéri a vendéget, hogy saját magának nyissa ki az apartman ajtaját, a személyzet csak kézfertőtlenítés után léphet be. Amennyiben a liftben más személyek is tartózkodnak, a vendég kérésének megfelelően a személyzet megvárja a következő, üres liftet, vagy

---

# Atempo

R E S I D E N C E

---

csatlakoznak a már bent tartózkodó személyekhez. Lehetőség szerint kérjük vendégeinket, hogy várjanak az üres lift érkezéséig.

## **KIJELENTKEZÉS**

- Mivel nem szükséges kulcsokat visszahozni, és a szállás díja már érkezés előtt kiegyenlítésre került, így vendégeink önállóan elhagyhatják az apartmant, nincs szükség személyes kijelentkezésre. A mélygarázs használatára szolgáló eszközöket, kérjük, hogy hagyják az apartmanban az étkezőasztalon. Amennyiben bármilyen segítségre, szolgáltatásra lenne szükségük (pl. taxi rendelés), keressenek telefonon, emailen vagy üzenjenek WhatsApp-en/Viber-en keresztül.

---

# Atempo

RESIDENCE

---

## TAKARÍTÁS ÉS FERTŐTLENÍTÉS

### ÉPÜLETEK TAKARÍTÁSA:

Az épületek, és azok közös helyiségei naponta legalább 3 alkalommal fertőtlenítésre kerülnek. Kérjük vegyék figyelembe, hogy apartmanjaink társasházakban helyezkednek el, és azok takarítását egy külsős cég végzi. A mi takarító személyzetünk kizárólag az apartmanok és a recepció takarításáért felel.

### A VENDÉGGKAPCSOLATI IRODA TAKARÍTÁSA:

- Olyan takarító- és fertőtlenítő szereket használunk, amik megfelelnek a kormány által előírt javaslatoknak. Ennek köszönhetően bármikor tudjuk garantálni a biztonságos és higiénikus környezetet.
- Nagytakarítás és a fertőtlenítés történik minden reggel, különös tekintettel a közös használatú felületekre és a mosdóra.
- Minden gyakran használt felület időszakosan fertőtlenítésre kerül, különös figyelemmel a pultra, bankkártya terminálokra, check-in eszközökre, kilincsekre és a fertőtlenítő nyomógombjaira. Amennyiben bármely eszköz használatba került a check-in alkalmával, minden használat után fertőtlenítjük.
- Minden apartmankulcsot és parkolókarttyát, amit a kijelentkező vendégek hagynak itt vagy személyzetünk juttat a vendégkapcsolati irodába naponta fertőtlenítünk.
- Minden munkaállomáson található felület fertőtlenítő spray és kézfertőtlenítő valamint papírtörölő. Minden fertőtlenítés után a papírtörölő azonnal a szemetesbe kerül.
- Kézfertőtlenítő elérhető a recepció bejáratánál
- Speciális fertőtlenítő szappan és elektromos kézszáritó elérhető a vendég mosdóban

### APARTMANJAINK TAKARÍTÁSA:

- Minden kijelentkezés után egy speciális fertőtlenítő robottal takarítjuk ki az egész apartmant, beleértve a konyhát, a konyhai felszereléseket és a textileket is. Mindezek előtt a takarító személyzetünk nagytakarítást végez a lakásban, ami garantálja a teljesen tiszta és higiénikus apartmant minden vendégünk számára.
- Napi takarítás esetén különös figyelmet fordítunk a felületek fertőtlenítésére. Emellett elvégezzük a normál takarítást – portörölés, porszívózás és felmosás.

---

# Atempo

R E S I D E N C E

---

- Takarító személyzetünk a következőképpen van felkészülve: A személyzet minden tagjának kötelező maszkot viselni az apartmanba lépéskor. Lehetőséget adunk a választásra, hogy eldobható gumikesztyűt használjanak vagy fertőtlenítsék a kezüket mielőtt belépnek (valamelyik opció választása kötelező). Személyzetünknek biztosítunk: arcmaszkot, kézfertőtlenítő eszközöket, eldobható kesztyűket, eldobható törölkendőket és professzionális fertőtlenítő szereket, amik törvény által elfogadott vegyszerek a teljes fertőtlenítés és a megfelelő végeredmény biztosítása érdekében.

## KARBANTARTÁS

Amennyiben a vendég tartózkodása előtt, vagy alatt karbantartási munkát kell végezni az apartmanban, biztosítjuk, hogy a személyzet szigorúan betartja a következő előírásokat:

- 1 flakon kézfertőtlenítő mindig van a karbantartó kollégánál
- Kötelező maszkot viselni az apartmanba lépés előtt, és a közös területeken
- Kötelező fertőtleníteni a kezeket bármilyen felület érintése előtt az apartmanban, ideértve a kilincseket is
- Minden javítási munka után az érintett felület professzionális termékekkel fertőtlenítésre kerül, amelyek törvény által elfogadott vegyszerek, a teljes fertőtlenítés és a megfelelő végeredmény biztosításának érdekében.

---

# Atempo

RESIDENCE

---

## PROTOKOLL A COVID-19 TÜNETEINEK ÉSZLELÉSE ESETÉN:

A fő kapcsolattartók és felelős személyek a covid-19 járványhelyzetre vonatkozó vészhelyzet esetén:

Santiago Ferreiro – Ügyvezető  
[iagoferreiro@atemporesidence.com](mailto:iagoferreiro@atemporesidence.com)  
+36706773444

Recepció  
[hello@atemporesidence.com](mailto:hello@atemporesidence.com)  
+36303180929

## PROTOKOLL ARRÁ AZ ESETRE, HA A VENDÉG TÜNETEKEL RENDELKEZIK ÉS ÉRTESÍTI A SZEMÉLYZETET

- A személyzetnek kötelessége értesíteni a felettesét, aki azonnal telefonon kapcsolatba lép az illetékes szervekkel
- A személyzet és a vendég, illetve családtagjai közt a beszélgetés kizárólag telefonon vagy egyéb digitális módon történhet, soha nem személyesen
- A felelős személy a következő kérdéseket fogja feltenni:
  - Milyen tüneteket észlelt?
  - Köhög?
  - Van-e láza?
  - Mikor kezdődtek a tünetek?
  - Volt-e mostanában közvetlen kapcsolatban a személyzet bármely tagjával, más vendégekkel vagy egyéb személyekkel?
  - Melyik országból, és mikor érkeztek Magyarországra?
  - Volt-e a vendég, vagy bármely hozzátartozója, utastársa közvetlen kapcsolatban beteg emberrel, vagy olyannal, aki veszélyeztetett országban járt?
- Attól a pillanattól fogva, hogy a vendég jelenti az észlelt covid-19 tüneteket, azonnal értesítjük a Nemzeti Népegészségügyi Központot, és követjük az általuk előírt további instrukciókat
- További utasításig a vendégnek az apartmanban kell maradni
- A felelős személy határozza meg, hogy szükséges-e értesíteni a vendéggel kapcsolatba lépett más cégeket, idegenvezetőt, utazásszervezőt ...

---

# Atempo

— R E S I D E N C E —

- Amennyiben a Népegészségügyi Központ előírja, illetve a várakozás idejére, egy fő a személyzetből kijelölésre kerül, hogy a vendégnek biztosítson gyógyszereket, lázmérőt, nélkülözhetetlen árukat, amíg az illetékes szerv át nem veszi az intézkedést
- A felelős személy azonnal értesíti a szálloda többi részlegét, hogy az ő engedélye nélkül nem léphetnek az apartmanba
- Amennyiben a személyzetnek kapcsolatba kell lépni a vendéggel, maszk és eldobható gumikesztyű használata kötelező. A személyzet kijelölt tagja biztosít maszkot arra az esetre, ha a vendégnek nincs. A maszk használata mindkét fél részére kötelező. Enélkül nem lehetséges a segítségnyújtás.
- Amíg a hatóság másként nem rendelkezik, a vendégnek kötelessége az apartmanban maradni. Ez nem a szálloda szabályzata, hanem a Népegészségügyi Központ előírása – amennyiben a vendég nem tesz eleget ennek, az a saját felelőssége. A szálláshely és a személyzet ezért nem vállal felelősséget, valamint a recepcióra belépés és a személyzettel való személyes kapcsolat nem megengedett.
- Amennyiben hatóságok úgy határoznak, hogy a vendéget kórházba vagy más egészségügyi központba kell szállítani, a vendég köteles az apartmanjában várakozni, amíg a mentő megérkezik. A személyzet tájékoztatni fogja a további teendőkről.
- Amennyiben hatóságok úgy határoznak, hogy a vendégnek házi karanténban kell maradnia, a szálloda karantén szolgáltatását tudjuk biztosítani, amely esetleges felár ellenében igénybe vehető
- Bármely vendég bizonyított fertőzöttsége esetén a cég fizeti a vendéggel kapcsolatba kerülő összes alkalmazott tesztelési költségeit

**PROTOKOLL ARRÁ AZ ESETRE HA A SZEMÉLYZET EGY TAGJA  
RENDELKEZIK A TÜNETEKSEL:**

- A személyzet minden egyes tagja felkészült és képzett a covid-19 járványhelyzettel kapcsolatban
- A személyzet minden tagjától elvárt, hogy amennyiben lehetséges covid-19 tünetekkel rendelkeznek, ne jöjjenek dolgozni
- Ha a tünetek a munkába indulás előtt jelentkeznek: a munkavállaló otthon marad és azonnal értesíti a felettesét
- Ha a tüneteket munka közben érzékeli: A munkavállalónak kötelessége azonnal abbahagyni a megkezdett munkát, maszkot felvenni (amennyiben nem viselt addig) és értesíteni a felettesét. A felettes azonnal értesíti a Népegészségügyi Hatóságot és megkérdezi a további teendőket. A munkavállalónak kötelessége elhagyni a munkahelyet, és várni a további instrukciókra.



---

# Atempo

RESIDENCE

---

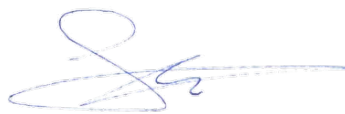
- A személyzet bármely tagjának bizonyított fertőzöttsége esetén a cég fizeti a munkavállalóval kapcsolatba kerülő összes többi alkalmazott tesztelési költségeit

## HÁZI KARANTÉN SZOLGÁLTATÁS

- A magyar hatóságok szabályozása szerint a karantén kizárólag a fertőzött személyre vonatkozik. Ennek értelmében, kizárólag a fertőzött személy köteles otthon maradni. Bármely más személy, aki az apartmanban tartózkodik – úgy, mint szobatárs, rokon – jogosultak kimenni és intézkedni a szükséges gyógyszer és alapvető élelmiszerek bevásárlását illetően.
- Amennyiben a vendég megosztja az apartmant másokkal, erősen ajánlott, hogy a felek közt a lehető legkevesebb személyes kontakt legyen. Javasoljuk továbbá egy másik apartman bérlését is, a személyes kapcsolat és a vírus további terjedésének elkerülése érdekében. Tudatában vagyunk ezen ajánlat gazdasági vonzatának, ezért örömmel ajánlunk kedvezményes árakat.
- A személyzet tagjai nem jogosultak belépni a karantén alatt lévő apartmanba, kizárólag vészhelyzet esetén. Vészhelyzet alatt olyan feltétlenül szükséges esetet értünk, ami az alapvető és egészséges életszínvonal garantálásához szükséges.
- Az alapvető takarításhoz szükséges tisztítószerket és extra textileket ingyenesen biztosítjuk. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a törölközőket és az ágyneműket nem tisztítjuk, erről a vendégnek kell saját magának gondoskodnia a karantén időszaka alatt.
- Örömmel ajánljuk házi karantén szolgáltatásunkat felár ellenében. Amennyiben érdeklődik, forduljon kollégáinkhoz bizalommal.
- Mít kínálunk a szolgáltatásban?
  - o Személyre szabott bevásárlás – gyógyszerek, tisztálkodási eszközök, étel és ital
  - o Lehetőség bármely más típusú vásárlásra az esettől és a lehetőségektől függően

Budapest, 2021. 04.01

Iago Ferreira  
General Manager



Masaba Kft.  
1052 Budapest, Piarista u. 4. II. em.  
Adószám: 14677263-2-41