

CHARTRE DES BONNES PRATIQUES
DU DOMAINE DE L' AIRIAL DES MONGES
- Pour un séjour en toute confiance et sécurité -

Bonjour et Bienvenue,

Pour vous garantir un séjour en toute confiance et sécurité au Domaine de l' Aerial des Monges, nous avons mis en place une Charte des Bonnes Pratiques dans le cadre de la crise sanitaire que nous rencontrons actuellement, pour assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention mises en place dans notre établissement.

Notre objectif est de répondre aux exigences actuelles en termes d'hygiène et de sécurité, tout en préservant notre environnement :
Dématérialisation totale = 0 papier = Moins de risques !
Utilisation uniquement de Produits « ECOCERT » ou « ECOLABEL ».

Cette Charte, répond aux recommandations actuelles en matière de lutte contre le Covid-19, et **notamment l'application stricte du respect des gestes barrières pour la sécurité de tous (Employés, Clients et Prestataires).**

Pour l'application et le respect de cette Charte, Samuel Durand est le **réfèrent Sécurité Sanitaire du Domaine.**

Pour toutes questions n'hésitez pas à le contacter au 06-81-33-73-39 ou par mail à l'adresse suivante : samuel@airialdesmonges.com.

Ci-dessous sont présentées les modalités à respecter lors des différentes étapes de notre charte et qui démontre notre engagement à mettre tous les moyens indispensables en faveur de votre sécurité :

- **Avant votre séjour** (de la réservation à votre arrivée)
- **Pendant votre séjour** (du check-in au check-out)
- **Après votre séjour** (A votre départ)

Nous vous souhaitons un très agréable séjour !

Nos engagements pour un séjour en toute confiance et sécurité sanitaire :

Notre objectif est de répondre aux exigences actuelles et futures en termes d'hygiène et de sécurité, tout en préservant notre environnement :

- Affichage et application des gestes barrières par TOUS:



- Maintien des distances physique entre tous (1m minimum).
- Mise à disposition des produits et matériels nécessaires pour vous assurer une hygiène sanitaire sûre (gel ou solution hydroalcoolique, masque, savon, gants...) dans les logements et les annexes.
- Utilisation de **Produits « ECOCERT » ou « ECOLABEL »** pour l'entretien et la désinfection des lieux.



- Dans la mesure du possible respecter une mesure d'inoccupation de 24 heures entre deux réservations sur les périodes où l'établissement n'est pas complet.
- Favoriser le paiement à distance (Virement, CB)
- Dématérialisation totale = 0 papier, **toutes les informations sont sur un livret d'accueil numérique (enregistrement, contrats, etc...)**
- Renforcer le nettoyage et la désinfection des parties communes (y compris piscine, aire de jeux, jacuzzi et sauna) et accessoires.
- Encadrer les étapes du traitement du linge de lit et de toilette.
- Remise des clés désinfectées dans un sachet hermétique.
- **Présence en permanence d'un des propriétaires du Domaine pour répondre à toutes vos attentes, Samuel Durand est le référent sanitaire vous pouvez le contacter au 06-81-33-73-39**

CHARTRE DES BONNES PRATIQUES
DU DOMAINE DE L'AIRIAL DES MONGES
- Pour un séjour en toute confiance et sécurité –

AVANT VOTRE SEJOUR (de la réservation à votre arrivée)

1/ Devis et réservation :

- Devis :

Toutes demandes de location fait l'objet d'un devis détaillé envoyé par email, sauf pour une réservation en directe via notre site internet www.airialdesmonges.com.

Notre calendrier de disponibilité pour l'ensemble des logements est actualisé sur notre site internet.

- Réservation :

Après acceptation du devis de votre part, un acompte de 30% du montant total de la location est demandé par virement bancaire suite à la réception de votre contrat de location.

2/ Contrats et conditions :

- Contrat de location et Conditions Générales de Ventes :

Envoi par email du contrat de location et des CGV signées de notre part pour signature par le client.

Retour par le client du contrat signé et des CGV par email.

Envoi de la facture par nos soins.

- Conditions d'annulation spéciales COVID-19:

Si pour des raisons liées au Covid-19, votre réservation devrait être annulée, nous vous proposons soit la possibilité de pouvoir reporter votre séjour si vous le désirez, sinon nous vous remboursons intégralement l'acompte versé à la réservation.

3/ Ressources et informations utiles à votre séjour, le Livret d'accueil numérique :

En réponse à notre démarche de prévention des risques et notre engagement environnemental, l'ensemble des informations utiles à votre séjour sont regroupées dans un livret d'accueil numérique, dont vous recevez les accès après avoir effectué votre réservation.



- Toutes les informations utiles seront disponibles sur votre Smartphone.
- Accès sur tous les appareils sans compte ni application, même hors connexion
- e-Conciergerie : pré-séjour, check-in, commandes, notifications, réservations, ...
- Intégration des bases d'informations locales telles que l'Office de Tourisme, activités à proximité, visites, producteurs locaux, marchés...
- Gain de temps induit par un canal de communication simple et universel
- Support international en 10 langues.



4/ Nettoyage et hygiène :

4.1/ Aération des pièces :

Toutes les fenêtres sont ouvertes, dans la mesure du possible, pendant toute la durée du nettoyage du gîte, ou **au minimum 30 minutes**.

4.2/ Nettoyage et désinfection :

Le nettoyage consiste à utiliser du savon ou un détergent et de l'eau pour enlever la saleté, les germes et les impuretés.

La désinfection consiste à utiliser des produits chimiques pour tuer les germes.

La combinaison de ces deux moyens assure une hygiène optimale

Pour connaître les produits utilisés, confère annexe 2.

Découvrez notre protocole de nettoyage et de désinfection en annexe 3.

Pour connaître la liste des éléments fréquemment touchés, confère annexe 4.

Nos matériels d'entretien sont désinfectés après chaque utilisation.

Particularités de l'entretien de certaines surfaces:

Rideaux, surfaces en tissu : nettoyage vapeur. (Pour connaître les bienfaits de la vapeur **confère annexe 5**).

Surfaces en cuir et assimilé, marbre: les surfaces en cuir ou assimilées sont nettoyées à l'aide du produit suivant **(PG DESINFECTANT NF EN 14476)**

Matelas : les matelas pour les lits une personne sont protégés avec une housse jetable changée à chaque nouvelle arrivée.

Pour les lits deux personnes les matelas sont protégés par une housse lavée à chaque nouvelle location à 60° (Cf Annexe 6 et 7 Entretien du linge).

Tapis/Moquettes : tous les tapis de sol et/ou moquettes sont nettoyés à l'aide d'un aspirateur vapeur entre deux locations. (Cf Annexe 5, les Bienfaits de la vapeur)

4.3/ Entretien des parties communes: piscine, jacuzzi, sauna et accessoires (jeux)

Les accès piscine, au jacuzzi, au sauna et ainsi que l'ensemble des accessoires et jeux mis à disposition sont désinfectés entre chaque location.

De plus, sont à votre disposition des distributeurs de mousse hydroalcoolique si besoin, vous pouvez les trouver :

- A l'intérieur du sauna, du jacuzzi,
- Deux sous la terrasse principale couverte autour de la piscine, pour accéder ou sortir de la piscine par les portillons sécurisés.

Pour ceux qui le souhaitent, des gants jetables sont à votre disposition dans l'espace sauna pour une utilisation sécurisée du baby-foot, ping-pong et autres jeux présents dans la malle à jeux sous la terrasse ou autres (VTT...)

4.4/ Entretien du linge de lit, de toilette et de maison (Confère Annexe ...):

L'entretien du linge de lit et de table ainsi que les protèges matelas sont pris en charge par la Société Central'Liss, situé à 1 Landes de Gavachon, 33430 Lignan-de-Bazas.

Central'Liss récupère le linge dans des sacs en coton fourni, lavé à 60°, désinfecté et emballé sous film plastique.

Le véhicule est désinfecté, le local aussi.

Le linge est emballé dans un plastique puis disposé dans une caisse plastique pour le transport et nous est livré.

Minimum 4h avant votre arrivée, le linge est déballé, la personne en charge de faire les lits est muni de gants jetables.

Le linge de toilette est lavé par nos soins selon les même produits et protocoles.

4.5/ Hygiène des mains des personnes en charge de l'entretien :

Les mains sont nettoyées avant et après chaque étape de l'entretien, avec de l'eau et du savon, frottées pendant au moins 20 secondes.

Nous utilisons des gants jetables pour chaque séance de ménage, et les mains sont lavées après avoir jetés ceux-ci.

L'équipe d'entretien porte une blouse, lavée et désinfectée (Confère entretien du linge paragraphe 2) après chaque séance de ménage.

Nous utilisons des serviettes en papier pour se sécher les mains.

4.6/ Matériel et postes de travail de l'équipe du Domaine:

Notre équipe et intervenants ont des zones « d'affectation » de poste de travail, ce qui évite la multiplicité des risques, ils portent des gants, et des masques, pendant le temps de travail, et les mains sont lavées après avoir jeté ceux-ci.

Si des intervenants extérieurs (Traiteurs, DJ, Photographes, Fleuristes ou autres...) sont amenés à venir sur la propriété ou lors de visites de clients souhaitant visiter le domaine avant une éventuelle réservation, nous demanderons à ces personnes d'appliquer le protocole en question.

5/ Check-in express :

15 jours avant le jour prévu de votre arrivée au Domaine, vous êtes invité par mail à vous enregistrer pour le check-in à distance via notre livret d'accueil numérique.

Le check-in vous permettra de vous enregistrer, préciser le nombre de personnes ainsi que les âges. (Utile au calcul de la taxe de séjour)

Ce check-in à distance nous permettra à tous de gagner du temps à votre arrivée.

**CHARTRE DES BONNES PRATIQUES
DU DOMAINE DE L'AIRIAL DES MONGES
- Pour un séjour en toute confiance et sécurité –**

PENDANT VOTRE SEJOUR

1/ Check-in:

Dans le but de garantir la sécurité sanitaire de tous, il vous sera demandé de respecter les distances entre chacun de nous (Minimum 1m).

Si le flux de personnes lors des arrivées est trop important, nous n'écarterons pas la possibilité d'échelonner les horaires pour éviter trop de contacts et assurer la sécurité de tous.

Le check-in « express » ayant eu lieu, aucune démarche administrative n'aura lieu lors de votre arrivée.

Le dépôt de garantie sera effectué par empreinte bancaire avec un TPE (désinfecté après chaque utilisation)

Le montant de la taxe de séjour vous sera communiqué de façon à prévoir le règlement à distance si possible, (Virement ou CB) avant votre départ.

Les règlements intérieurs et de vie sur la propriété, la prise de connaissance des mesures d'hygiène et de sécurité sanitaires vous seront envoyés par mail avant votre arrivée sur le Domaine et seront à tout moment accessibles sur votre livret d'accueil numérique.

2/ Remise des clés:

- Les clés de votre logement et du jacuzzi vous seront remises dans un sachet hermétique, Chaque jeu de clé aura été désinfecté après chaque changement de locataires.

A votre départ vous remettrez les clés dans le sachet remis à votre arrivée.

3/ Conseils d'hygiène et de sécurité sanitaires aux voyageurs :

Au sein de chaque logement, vous avez à votre disposition, du savon liquide, des essuie-mains et des mouchoirs à usage unique utiliser sans modération.

De plus, des affiches sur les gestes barrières sont affichées dans chaque logement et locaux extérieurs. (Annexe 1)

**Pensez à aérer les pièces le mieux que vous pouvez. (Minimum 30 minutes / jour).
Choisissez un programme de lave-vaisselle à une température minimum de 60°.**

Gestes à éviter :

- **Pulvériser des produits directement sur les surfaces.**
- **Aspirer les sols.**
- **Utiliser de préférence des lingettes jetables**
-

Avant votre départ si possible :

- **Il est essentiel que vous ayez lavé et rangé toute la vaisselle, débarrassé le lave-vaisselle, vidé le réfrigérateur et congélateur.**

Des stations de mousse hydroalcoolique sont à votre disposition en libre-service à l'extérieur, et à l'accès des parties communes, (la piscine, le jacuzzi, le sauna (douche et WC), l'aire de jeux...)



Aussi pour utiliser les jeux mis à votre disposition, (baby-foot, ping-pong, jeux extérieurs, transats, bouées...) nous vous conseillons aussi de vous désinfecter les mains avec les stations de mousse hydroalcoolique à votre disposition.

Pour toute question ou interrogation, vous pouvez contacter Samuel au 06 81 33 73 39.

4/ Utilisation des parties communes :

L'utilisation des parties communes sera à votre disposition de la façon suivante :

Si la réservation inclus la location commune (privatisation) des deux gîtes principaux à savoir la Maison Landaise et le Gîte de Groupe, les recommandations restent les mêmes à savoir l'application des gestes barrières et la distanciation physique.

Si les deux gîtes sont réservés par des locataires de familles différentes, l'application des gestes barrières et la distanciation physique sont obligatoires.

Le nombre de personnes admises en même temps : la fréquentation maximale instantanée ne doit pas dépasser trois personnes pour 2 m² de plan d'eau en plein air et une personne par m² de plan d'eau couvert.

Les accès à la piscine se feront selon des horaires précis et par logement d'un commun accord défini à l'arrivée.

CHARTRE DES BONNES PRATIQUES
DU DOMAINE DE L'AIRIAL DES MONGES
- Pour un séjour en toute confiance et sécurité –

APRES VOTRE SEJOUR

1/ Check-out:

Lors de votre départ, nous effectuerons une visite des hébergements mis à votre disposition. Vous réglerez la taxe de séjour si le virement n'a pas eu lieu au préalable.

2/ Remise des clés:

Remettre les clés dans le sachet hermétique et le laisser à l'intérieur du logement.

3/ Questionnaire de satisfaction:

À l'issue de votre départ un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé via votre accès à votre livret d'accueil, pour pouvoir nous aider à améliorer notre qualité de service et optimiser les moyens de protection mis en place.

Après réception de ce questionnaire, nous vous répondrons par mail dans les plus brefs délais afin de vous informer des actions mises en place suite à vos suggestions.