

## PROTOCOLE SANITAIRE DE LUTTE CONTRE LE CORONAVIRUS HEALTH PROTOCOL FOR CORONAVIRUS CONTROL

Chers clients,

Nous mettons tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions de confort tout en respectant le protocole sanitaire en vigueur dans notre établissement, déterminé en étroite collaboration avec notre association Relais & Châteaux et le Bureau Véritas. Nous sommes à votre entière disposition pour vous assister tout au long de votre séjour et répondre à vos questions.

*Dear guests,*

*We make every effort to welcome you in the best conditions respecting the current health protocol in our establishment, determined in close collaboration with our Relais & Châteaux association and the Véritas office. We are at your entire disposal to assist you throughout your stay and answer your questions.*

Respecter les 1 m de distance avec notre équipe et les autres clients

*Remain further than a meter from our team and other customers.*

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

*Wash your hands with the alcohol-based hand sanitizer at your disposal.*

Respecter le port obligatoire du masque dès l'entrée dans l'établissement (sauf à table)

*Respect the obligation of wearing a mask (except at the table).*

## HEBERGEMENT / ACCOMMODATIONS

Vous trouverez ci-dessous les mesures que nous avons mises en place en réception et en chambre, afin d'assurer votre sécurité sanitaire :

- Un service de bagagerie est assuré : **nous vous invitons à laisser vos bagages dans le coffre** afin qu'ils y soient pris directement. S'ils sont portés par vos soins, ils devront l'être jusqu'à la réception. Nous nous chargeons de les monter en chambre.
- Dès votre arrivée dans notre établissement, **le port du masque est obligatoire** et nous vous invitons à vous désinfecter les mains.
- **Toutes les personnes de service portent un masque ou visière** (réception et étage), ainsi que des **gants** (étage).
- **Le lavage des mains**, au moins toutes les heures de notre personnel (eau + savon ou gel hydroalcoolique) est respecté.
- **Toutes les surfaces sont désinfectées avec un produit virucide aux normes EN14476** (chambres et espaces communs).
- Les espaces intérieurs sont **aérés toutes les 3h00 au moins 15 min.**
- Nous respectons les **distanciations sociales.**
- **Un sens de circulation** intérieur est établi : **entrée** par la réception et **sortie** par le salon attenant à la réception
- Dès votre arrivée en chambre, **du gel hydroalcoolique Phyt's est mis à votre disposition.**
- Dans votre chambre, **l'utilisation de la climatisation n'est pas recommandée**, l'air étant repris et brassé en circuit fermé. Cependant, son utilisation est laissée à votre appréciation.
- Dès votre sortie de la chambre, nous vous invitons à **ouvrir votre fenêtre et à éteindre la climatisation** si vous l'avez utilisée.

- Notre service des étages utilise des **lingettes à usage unique** pour chaque chambre avec un désinfectant DSR EN14476 pour la désinfection des surfaces, ainsi que des **aspireurs équipé d'un filtre HEPA**, High Efficiency Particulate Air.
- Tout le linge de la chambre (draps, housse de couette, taies et sous-taies d'oreiller) est désinfecté par le **lavage en machine à 60° au moins 30 min.**
- Dans la mesure du possible, **nos chambres sont attribuées une nuit sur deux**, ou bien sont ventilées minimum 3h00 entre chaque départ / arrivée.
- Pour toutes les consommations de boissons en chambre, votre mini bar a été vidé pour des raisons sanitaires. **Nous vous invitons donc à passer commande auprès de la réception en composant le 09**, pour une consommation en chambre, au salon ou en terrasse..
- Si vous souhaitez votre **petit déjeuner** en chambre servi de 7h30 à 12h00, **nous vous invitons à passer commande la veille avant 23h00** en composant le 09.

*You will find below the measures we have put in place at the reception and housekeeping service, to ensure your health security:*

- *At your arrival at the parking, a luggage service is provided: **we invite you to leave your luggage in the trunk** so that it can be picked-up directly. If they are worn by you, they should be worn until the reception. We take care of bringing them up to your room.*
- *As soon as you arrive at our establishment, **wearing a mask is mandatory** and we invite you also to use **hydroalcoholic gel to disinfect your hands**.*
- *Our front-desk staff and our housekeeping **wear a mask or visor**, as well as **gloves** (housekeeping).*
- ***Hand washing**, at least every hour for our staff (water + soap or hydroalcoholic gel) is respected.*
- *All **surfaces are disinfected with a virucidal product EN14476**.*
- *The interior spaces are **ventilated every 3 hours at least 15 min**.*
- *We respect **social distancing**.*
- *We invite you to respect a **direction of interior circulation** as established: **entry** by the reception and **exit** by the lounge adjoining the reception.*
- *As soon as you arrive in your room, **Phyt's hydroalcoholic gel is at your disposal**.*
- *In your room, **the use of air conditioning is not recommended**, the air being returned and circulates in a closed circuit . However, its use is left to your discretion.*
- *As soon as you leave the room, **we invite you to open your window and turn off the air conditioning**.*
- *The housekeeping department work with **single use disinfectant wipes with DSR EN14476**, and with **vacuum cleaners equipped with HEPA filters**, High Efficiency Particulate Air.*
- *All the linen in the room (sheets, duvet cover, pillowcases and pillow shams) is **disinfected by machine washing at 60° at least 30 min**.*
- *As far as possible, **our rooms are allocated every 2 nights** or are ventilated for a minimum of 3 hours.*
- *For all drinks in the room, your mini bar being empty, **we invite you to place an order with the reception by dialing 09** on your phone in the room.*
- *If you wish to have your **breakfast** served in your room from 7:30 am to 12:00 pm, **we invite you to place an order the previous day before 11:00 pm** by dialing 09 on your phone in the room.*

## RESTAURANTS

Vous trouverez ci-dessous les mesures que nous avons mises en place en restauration, afin d'assurer votre sécurité sanitaire en toute sécurité :

- Dès votre arrivée dans notre établissement, **le port du masque est obligatoire** jusqu'à l'assise en salle de restaurant.
- A l'entrée du restaurant, **nous vous invitons à vous désinfecter les mains**.
- Toutes les personnes de service portent **un masque ou visière** (salle et cuisine).
- Le **lavage des mains** au moins toutes les demi-heures des personnes de service (eau + savon ou gel hydroalcoolique) est obligatoire
- La lecture de la carte se fera par la remise d'un **menu « souvenir » à usage unique** pour le restaurant gastronomique, une **carte plastifiée** et désinfectée entre chaque client pour le Bistrot du Château et un **QR Code** pour la carte des vins
- Tout le linge (nappe et serviette) est **désinfecté après chaque service avec un lavage à 60°**

**au moins 30 min.**

- Tous les points de contact sont désinfectés avec un **produit virucide EN14476**.
- Les espaces intérieurs sont **aérés toutes les 3h00 au moins 15 min.**
- Nous respectons les distanciations sociales.
- La **climatisation** du restaurant et de la cuisine sont **interdites**.
- Tout **accès à la clientèle en cuisine est interdit** ainsi que le service à la Table du Chef.
- **L'approvisionnement** des marchandises est géré dans le respect des mesures barrières.

*You will find below the measures we have put in place for Food and Beverages service, to ensure your health security safely :*

- *As soon as you arrive at our establishment, **wearing a mask is mandatory** until sitting in the restaurant.*
- *At the entrance of the restaurant, we invite you to **disinfect your hands with hydroalcoholic gel**.*
- *All service people wear a **mask or visor**.*
- ***Hand washing** at least every half hour of service personnel (water + soap or hydroalcoholic gel) is mandatory (restaurant and kitchen)*
- *The card will be read by providing a **single use "souvenir" menu** for the Michelin starred restaurant, a **plasticized and disinfected menu** between each customer for the Bistrot du Château and a **QR Code** for the wine list*
- *All linen (tablecloth and napkins) is disinfected after each service with a **wash at 60° at least 30 min.***
- *All contact points are disinfected with an **virucidal product EN14476**.*
- *The interior spaces are **ventilated every 3 hours at least 15 min.***
- *We respect **social distancing**.*
- *The **air conditioning** in the restaurant and the kitchen is **prohibited**.*
- ***All access to customers in the kitchen is prohibited**, as well as the service at the Chef's Table.*
- *The **supply of goods** is managed in accordance with barrier measures.*

## SERVICE PETIT DEJEUNER / BREAKFAST SERVICE

Vous trouverez ci-dessous les mesures que nous avons mises en place pour le service de petit déjeuner, afin d'assurer votre sécurité sanitaire en toute sécurité :

- Le buffet est dressé dans la **salle parquet** de notre salle à manger, afin d'éviter la promiscuité avec les tables des convives
- Le client est invité à porter le **masque** et à se **désinfecter les mains**.
- Le **sens de circulation autour du buffet est à l'inverse des aiguilles d'une montre**, avec une circulation de **marche en avant** (tout retour en arrière sera interdit).
- Un maximum de **4 personnes à la fois** est autorisé autour du buffet.
- Nos couverts de service sont **changés régulièrement**.
- Nos **boissons** se sont plus mise à disposition, et seront prises sur **commande**

*You will find below the measures we have put in place for breakfast service, to ensure your health security safely :*

- *The buffet is set up in the **parquet room** of our dining room, to avoid overcrowding with the tables*
- *The client is invited to **wear the mask and disinfect his hands**.*
- *The direction of **movement around the buffet is counter-clockwise**, going backwards will be prohibited, "**movement with step forward**".*
- *A maximum of **4 people at the same time** is allowed around the buffet.*
- *Our service cutlery is **changed regularly**.*
- *Our **drinks** are no longer available, and have to be **ordered***

Nous vous souhaitons un très agréable séjour en tout confort et toute sécurité  
au Château de Mercuès!

*We wish you a very safe and comfortable stay at the Château de Mercuès !*