

Allgemein

Liebe Gäste,

da uns eure Gesundheit und die unserer Mitarbeiter sehr am Herzen liegt, haben wir alle Programmpunkte und Club-Abläufe an die aktuell geltenden Abstands-, Sicherheits- und Hygieneregeln angepasst. Detailliertere Informationen entnehmen ihr bitte den Aushängen der unterschiedlichen Bereiche.

Manche Regelungen sind der Landesvorgabe folgend und verändern sich mitunter aufgrund der Entwicklung und der Veränderung des Wissens über Covid-19.

- **Wo trage ich meine Mund-Nasen-Bedeckung?**
Die Mund-Nasen-Bedeckung ist in den öffentlichen Bereichen zu tragen.
- **Müssen Kinder eine Mund-Nasen-Bedeckung tragen?**
Ja, ab einem Alter von 7 Jahren.
- **Kann ich im Club eine Mund-Nasen-Bedeckung erwerben?**
Ja, in der Boutique.
- **Wie sieht die medizinische Versorgung im Club aus?**
Ein ausgebildeter Krankenpfleger ist rund um die Uhr im Club. Ein Arzt kann auf deinen Wunsch in den Club kommen. Das nächste Krankenhaus ist ca. 10 Minuten Fahrzeit entfernt.
- **Gibt es noch Handtuchkarten?**
Nein, du findest dein Handtuch bei Anreise auf deinem Zimmer.
- **Wie ist der Wechsel der Badetücher organisiert?**
Du kannst dein Handtuch an unseren Handtuchausgabestellen wechseln.
- **Womit kann ich im Club die Rechnung bezahlen?**
Wir empfehlen bargeldlose Bezahlung mit EC oder Kreditkarte. Barzahlung ist auch möglich.
- **Haben Boutique und Minimarkt geöffnet?**
Ja.

Vor der Anreise

- **Was muss ich für meinen Urlaub mitnehmen?**
Du musst, für die Urlaubsdauer ausreichend geeignete Mund - Nasen Bedeckungen (Maske, Schal, Tuch) mitbringen.
- **Was kann ich vor meiner Anreise bereits zu Hause erledigen?**
Ruf das Anreise Formular (Meldeschein) bitte online ab, füll es bitte aus und drucke es aus und halte es beim Check In im Club bereit. Den Meldeschein findest du auf der Robinson.com und in der ROBINSON App. Alle Gäste erhalten vor Anreise ein Pre-Stay Mailing mit Meldeschein. <https://www.robinson.com/de/de/anreiseformular/>

Front Office - Rezeption

- **Ist ein Online Check In im ROBINSON Club Agadir möglich?**
Nein, aber das Anreise Formular, das du vorab ausfüllst, findest du in der App oder auf ROBINSON.com. <https://www.robinson.com/de/de/anreiseformular/>
- **Wird mein Koffer vom Personal auf mein Zimmer gebracht?**
Unsere Bellboys bringen deine Koffer unter Beachtung der geltenden Hygienerichtlinien bis vor dein Zimmer.

Housekeeping

- **Wie und wie oft wird mein Zimmer gereinigt?**
Dein Zimmer wird täglich gereinigt, immer in dem Zeitraum, in dem du nicht auf dem Zimmer bist. Die Bettwäsche wechseln wir alle 3 Tage. Die Handtücher werden gewechselt, wenn sie im Zimmer auf dem Boden liegen.
- **Welche Maßnahmen wurden im Housekeeping in Bezug auf Covid-19 getroffen?**
Dein Zimmer wird im Zuge der Hygienevorschriften vor deiner Anreise speziell gereinigt.
- **Welche Desinfektionsmittel werden verwendet?**
Wir garantieren, dass sämtliche Desinfektionsmittel Covid-19 antiviral sind.
- **Wie oft werden die öffentlichen Bereiche (Lobby, Toiletten, etc.) gereinigt?**
Den Reinigungsrythmus der öffentlichen Bereiche haben wir deutlich erhöht. Es hängen Reinigungspläne aus, die die Regelmäßigkeit der Reinigung sichtbar dokumentieren.
- **Kann ich meine Wäsche und meinen Mund-Nasen-Bedeckung waschen lassen?**
Diesen Service bieten wir derzeit leider nicht an.
- **Kann ich die Gäste-Wäscherei benutzen?**
Die Gäste-Wäscherei ist momentan geschlossen.

Restaurant / Bistroline

- **Muss ich im Restaurant die Mund-Nasen-Bedeckung tragen?**
Ja. Am Tisch muss die Mund-Nasen-Bedeckung nicht getragen werden.
- **Wie viel Gäste dürfen gleichzeitig im Restaurant essen?**
Die Tisch- und Restaurantbelegung folgt den Abstandsregeln gemäß Landesvorgabe.
- **Können wir in der Gruppe zusammen essen?**
Ja, unter Einhaltung der aktuellen Landesvorgabe.

ROBINSON®

- **Darf ich im Restaurant meinen Platz wählen?**
Ja, aus allen Tischen, die mit einem Aufsteller „Sauber & desinfiziert“ gekennzeichnet sind.
- **Sitzen die ROBINS mit am Tisch?**
Ja, unter Einhaltung der aktuellen Landesvorgabe.
- **Kann ich meine Speisen selbst am Buffet holen?**
Am Buffet haben wir ein Einbahnsystem (Laufweg mit Eingang & Ausgang). Unsere Mitarbeiter bereiten alle gewünschten Speisen zu und reichen dir den Teller an.
- **Wie kann ich mir ein Getränk holen?**
Die Getränke kannst du beim Kellner bestellen und sie werden dann serviert.
- **Wie sind die Öffnungszeiten des Restaurants?**

Hauptrestaurant:

Frühstück: 07:30 – 11:00 Uhr

Abendessen: 19:00 – 22:00 Uhr

Strandrestaurant Le Taj:

Mittagessen: 12.30 – 15.00 Uhr

Bistroline: 15.00 – 17.00 Uhr

Snackline & Süße Momente Palace Bar: 16.30 – 18.00 Uhr

Kinderessen: 12.00 – 12.30 Uhr*

18.00 – 18.30 Uhr

**Eine Begleitung durch die Kinder ROBINS bieten wir momentan nicht an. Die Eltern gehen mit ihren Kindern essen.*

Spezialitätenrestaurant: mindestens 2x wöchentlich ab 19:30 Uhr (entgeltlich)

Die Öffnungszeiten können, je nach Belegung, variieren.

- **Wird das Essen in Buffetform angeboten?**
Alle Speisen werden von uns direkt an den Buffetstationen angerichtet und dir angereicht.
- **Wie oft werden die Stationen und das Restaurant geputzt?**
*Die Tische, Stühle und die Accessoires auf den Tischen werden nach jedem Tischwechsel gereinigt und desinfiziert.
Die Restaurant Touchpoints (Buffetflächen) werden kontinuierlich gereinigt und desinfiziert.*
- **Welche zusätzlichen Maßnahmen werden im Essensbereich in Bezug auf Covid-19 getroffen?**
Das Personal im Speisebereich arbeitet mit Mund-Nasen-Bedeckung und Handschuhen und das Essen wird auf dem Teller angerichtet.

- **Gibt es das Essen auch zum Mitnehmen?**
Generell gelten hier die allgemeinen Hygiene Vorschriften, so dass keine Speisen und Getränke aus dem Restaurant mitgenommen werden.
- **Kann ich mir das Essen auch auf mein Zimmer bestellen?**
Diesen Service bieten wir nicht an.
- **Gibt es eine Snackline / Bistroline?**
Ja, die Zeiten findest du oben.
- **Gibt es Gastrotainment Abende wie z.B. tasteJAM?**
Ja.
- **Bekomme ich den gewohnten Umfang an Speisen im Restaurant geboten?**
Ja.

Bar

- **Sind die Bars wie gewohnt geöffnet?**
Ja. An der Bar kannst du unter Berücksichtigung der Abstandsregel Getränke bestellen. Wir haben dafür spezielle Ausgabestationen an der Bar eingerichtet oder servieren dir dein Getränk auch gern am Platz.
- **Gibt es einen Minibar Service auf dem Zimmer?**
Ja, du kannst dir deine Getränke für die Minibar über die Rezeption bestellen und sie befüllen lassen (entgeltlich).
- **Können wir in einer Gruppe zusammensitzen?**
Ja, unter Einhaltung der aktuellen Landesvorgabe.

Sport und Aktivitäten

- **Wie viele Personen dürfen an den WellFit-Aktiv Kursen teilnehmen?**
In den WellFit-Aktiv Kursen sind, je nach Kursformat, die Kapazitäten angepasst.
- **Wie kann ich mich zu den WellFit-Aktiv Kursen anmelden?**
Du kannst dich bequem über die App anmelden.
- **Kann ich die Umkleidekabinen benutzen und sind die Schließfächer verfügbar?**
Die Umkleidekabinen und die Schließfächer können nicht benutzt werden. Bitte lass die Wertsachen auf dem Zimmer im Safe und komm in Sportkleidung zu den Kursen.
- **Was muss man bei der Benutzung des Fitnessstudios beachten?**
*Im Fitnessstudio trainieren bis zu 8 Personen gleichzeitig. Der Mindestabstand von 1.5 m zu den anderen Gästen muss eingehalten werden. Jeder Gast ist dazu verpflichtet, die Geräte nach Benutzung zu desinfizieren.
Öffnungszeiten 06:00 Uhr – 20:00 Uhr*

ROBINSON®

- **Welche Sportarten werden angeboten?**
Tennis, Tischtennis, Fußballtennis, Crossgolf mit Tennisbällen, Darts, Surfen. Kontaktsportarten wie Fußball und Beachvolleyball sind im freien Spiel mit begrenzter Teilnehmerzahl und innerhalb der Familie möglich.
- **Kann ich Tennis spielen? Schläger ausleihen?**
Ja, das kannst du. Tennisbälle bieten wir zum Verkauf an.
- **Wird Tennistraining angeboten?**
Ja, es sind Tennislehrer vor Ort. Sowohl Einzel- als auch Gruppentraining ist möglich.
- **Kann ich Golf spielen? Equipment ausleihen?**
Ja, das Golfbüro ist täglich von 07:00-17:30 Uhr geöffnet. Die Golfplätze und deren Driving Range können analog der lokalen Bestimmungen genutzt werden. Alle umliegenden Golfplätze sind geöffnet. Golfschläger und -Bags kannst du dir im Golfbüro ausleihen.
- **Gibt es Golfkurse?**
Ja. Es werden alle üblichen Kurse unter Einhaltung der Abstandsregeln angeboten.
- **Welche Hygiene- und Abstandregelungen sind in den Shuttlebussen zu den Golfplätzen zu beachten?**
Die Busse werden regelmäßig desinfiziert und haben eine reduzierte Kapazität. Das Tragen eines Mundschutzes ist erforderlich.
- **Welche Regularien gibt es auf dem Golfplatz / im Golfclub?**
 - T-Time Reservierung minimum 24 Stunden im Voraus.
 - Ankunft im Golfclub maximal 30 Minuten vor der Startzeit.
 - T-Times alle 20 Minuten.
 - Pro Flight maximal 2 Personen.
 - Desinfizierte Buggys zur Einzel-Benutzung.
 - Jeder Spieler spielt mit seinem Equipment.
 - Während der Runde keine Mund-Nasen-Bedeckung.
 - Fahnenstock darf nicht berührt werden.
 - Harke wurden aus den Bunkern entfernt.
 - Auf der Runde und auf der Driving Range sind 3 Meter Abstand einzuhalten.
 - Alle Bälle auf der Range sind desinfiziert.
 - Keine Caddies.
 - Putting-, Chipping- Bereich ist geschlossen.
- **Welche weiteren Aktivitäten werden angeboten?**
Jekami, Strand-Wanderungen, Tagesausflüge.

Entertainment

- **Wie sieht das Entertainment Programm aus?**
Es gibt täglich ein abwechslungsreiches Entertainmentprogramm, das den derzeitigen Vorgaben angepasst ist.
- **Gibt es Shows im Theater?**

ROBINSON®

Es gibt zeitweise kleinere Veranstaltungen im Theater unter Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen.

- **Gibt es noch Partys, Schachbrett und hat der Nite Club geöffnet?**
Wir haben unser Programm den aktuellen Vorgaben angepasst, bieten abends unterschiedliche Programme und Live-Entertainment und der Nite Club ist erst einmal geschlossen.
- **Können Gesellschaftsspiele ausgeliehen werden?**
Es gibt ein Sortiment an Gesellschaftsspielen, dass von uns nach jedem Gebrauch desinfiziert wird.
- **Gibt es noch das Meet and Greet?**
Ja, mit Voranmeldung an der Rezeption oder über die App.
- **Darf der Club Live-Musik am Abend anbieten?**
Ja.
- **Wird es ein ROBS Programm geben?**
Das ROBS Programm findet unter Berücksichtigung der Covid-19 Abstands- und Hygieneregeln statt.

WellFit-Spa (Kosmetik & Massage) & Wellness Bereich (Schwimmbad & Sauna)

- **Kann ich Massagen / Kosmetik in Anspruch nehmen?**
Ja, das Angebot kannst du über die ROBINSON App einsehen und auch direkt online buchen. Weitere Informationen zum Angebot kannst du telefonisch an der WellFit-Spa Rezeption während der Öffnungszeiten erfragen.
- **Muss ich bei einer Behandlung einen Mundschutz tragen?**
Ja, bei allen Körperbehandlungen muss dein Mundschutz getragen werden.
- **Kann ich mich im Wellness-Bereich umziehen?**
Die Umkleiden und Schließfächer im Wellness & WellFit-Spa Bereich können nicht benutzt werden. Komm bitte bereits geduscht und im Bademantel in den Wellness-Bereich.
- **Dürfen Saunen benutzt werden?**
Saunen und Dampfbad dürfen unter Einhaltung der Abstands- und Hygieneregeln genutzt werden.
- **Kann ich mich im Wellnessbereich duschen?**
Nein, bitte dusche dich vorher auf deinem Zimmer .
- **Kann ich das Hallenbad und den Outdoorpool benutzen?**
Ja, unter Einhaltung der Abstands- und Hygieneregeln.

ROBY CLUB (3 – 6 Jahre)

- **Kann der ROBY CLUB besucht werden?**

Wir bieten an 6 Tagen vormittags und nachmittags Programm an. Die Gruppengröße richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben.
Zeiten: 10:00 bis 12:00 Uhr & 16:00 bis 18:00 Uhr. Die Kinder müssen im Voraus für das Programm angemeldet werden.
Zwischen den Programmen wird der ROBY CLUB gereinigt und ist daher geschlossen. Während der Programme ist der ROBY CLUB nur für die angemeldeten Kinder geöffnet.
- **Wie kann ich mein Kind für den ROBY CLUB anmelden?**

Für die Anmeldung nutzen wir die ROBINSON App. Die Kinder werden von den Eltern über die App für jede Programmeinheit einzeln angemeldet. Eine Anmeldung ist solange möglich, bis die maximal zulässige Teilnehmerzahl pro Programmeinheit erreicht ist. Die Anmeldung wird am Tag zuvor freigeschaltet und ist bis um 08:30 Uhr des jeweiligen Tages möglich.
Zusätzlich ist ein Kinder ROBIN zu bestimmten Zeiten vor dem ROBY Club anzutreffen, um Anmeldungen entgegenzunehmen.
- **Wie sind die Abgabe und Abholung meines Kindes organisiert?**

Du bringst dein vorher für das jeweilige Programm angemeldete Kind bis zum Eingang des ROBY CLUBS. Dort wartet jeweils zwischen 09:45 und 10:00 Uhr am Vormittag und zwischen 15:45 und 16:00 Uhr am Nachmittag ein Kinder ROBIN auf euch. Dein Kind kann sofort in den ROBY CLUB gehen und wird dort von uns betreut.
Um 12:00 am Vormittag und um 18:00 Uhr am Nachmittag könnt ihr euer Kind am ROBY CLUB Eingang abholen.
Um 20.30 Uhr startet dann unter Beachtung der Abstands - und Hygieneregeln die Kinderdisco mit ROBY.
- **Kann ich die Räumlichkeiten des ROBY Clubs oder den Spielplatz mit meinem Kind zusammen nutzen?**

Die Räumlichkeiten des ROBY CLUBS und der Spielplatz direkt am ROBY CLUB sind ausschließlich den angemeldeten Kindern vorbehalten, um die Hygienevorgaben einhalten zu können.
- **Wie sieht das Programm aus?**

Momentan sind die Programme so gestaltet, dass es zu möglichst wenig Körperkontakt zwischen den Kindern kommt. Zusätzlich sind wir bei einem Großteil der Angebote an der frischen Luft und im Club unterwegs. Daher sollten die Kinder immer feste Schuhe anhaben.
- **Gibt es ein betreutes Kinderessen?**

Eine Begleitung durch die Kinder ROBINS bieten wir momentan nicht an. Die Eltern gehen mit ihren Kindern essen.
- **Wie oft kommt ROBY?**

ROBY kommt jeden Tag (außer am Schließungstag des ROBY CLUBS) um 20.30 Uhr zur Kinderdisco. Aufgrund der aktuellen Situation kann mit ROBY nicht gekuschelt werden.
- **Gibt es Betreuungszeiten?**

Der ROBY CLUB bietet gemäß der gesetzlichen Vorgaben Programm an. Reine Betreuungszeiten bieten wir nicht.

ROBINSON®

- **Kann ich mein Kind im ROBY CLUB Programm begleiten?**
Momentan werden alle Programme ohne Eltern durchgeführt.
- **Gibt es eine Kindershow?**
Eine Kindershow nehmen wir wieder ins Programm sobald die Hygiene- und Abstandsregeln es zulassen.
- **Kann ich Spielsachen ausleihen?**
Momentan aus Sicherheitsgründen nicht.
- **Gibt es einen Babysitter?**
Da der Mindestabstand beim Betreuen von Kleinkindern nicht eingehalten werden kann, wird Babysitting nicht angeboten. Wir empfehlen den Gebrauch unseres Babyphone-Systems.

R.O.B.Y. (7 – 12 Jahre)

- **Wann und wie findet das R.O.B.Y. Programm statt?**
*An 6 Tagen bieten wir Vor- und Nachmittagsprogramme für die Kinder.
Zeiten: 10:00 bis 12:00 Uhr & 16:00 bis 18:00 Uhr.
Die maximale Teilnehmerzahl ist dabei pro Programm begrenzt.
Die Kinder müssen im Voraus für jede Programmeinheit über die ROBINSON App angemeldet werden.*
- **Wie kann sich mein Kind für das R.O.B.Y. Programm anmelden?**
Die Kinder bzw. deren Eltern melden die Kinder über die ROBINSON App für jede Programmeinheit einzeln an. Eine Anmeldung ist bis zur Erreichung der Maximal-Teilnehmerzahl. Die Anmeldung wird am Tag zuvor freigeschaltet und kann bis 08:30 Uhr des jeweiligen Tages erfolgen. Zusätzlich steht zu bestimmten Zeiten ein Kinder ROBIN für die Anmeldung und für weitere Infos bereit.
- **Wie werden die Abgabe und Abholung meines Kindes organisiert?**
Die Kinder von 7 bis 12 Jahren können selbstständig zum Programmtreffpunkt kommen und das Programm nach Absprache mit dem ROBIN auch wieder verlassen. Bei Programmen, die außerhalb des Clubgeländes stattfinden, ist ein Verlassen des Programms nicht möglich.

ROBS (13 – 17 Jahre)

- **Wann und wie findet das ROBS Programm statt?**
An 6 Tagen bieten wir vor- und nachmittags sowie abends stundenweise Programme für die ROBS.