

### General - Allgemein

- **Wann muss ich als Gast den Mundschutz tragen?**  
*Der Mundschutz muss vom Gast in den öffentlichen Bereichen, dort wo der Mindestabstand (1.5 m)\* nicht eingehalten werden kann, getragen werden.  
\*Einzige Ausnahme Robinson Club Apulia: Dort gilt der in Italien festgelegte Mindestabstand von 1m Abstand, da diesen Sommer durchgehend mehr italienische als deutsche Gäste im Club sein werden.*
- **Kann ich einen Mundschutz im Club erwerben?**  
*Ja, dieser ist zum Selbstkostenpreis im Club erhältlich.*
- **Welche Bezahlungsmöglichkeiten stehen mir im Club zur Verfügung?**  
*Empfohlen wird bargeldlos, also mit EC oder Kreditkarte, es kann aber natürlich auch mit Bargeld gezahlt werden.*

### Pre- Arrival – vor der Anreise

- **Was muss ich für meinen Urlaub mitnehmen (Covid-19)?**  
*Es muss für die Urlaubsdauer ausreichend eigene geeignete Mund - Nasen Bedeckung (Maske, Schal, Tuch) mitgebracht werden.*
- **Was kann ich vor meiner Anreise bereits zu Hause erledigen?**  
*Das Anreise Formular (Meldeschein) bitte online abrufen, ausfüllen, ausdrucken und für den Check In im Club bereithalten. Den Meldeschein findet ihr 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 möglich?**  
*Im Moment noch nicht, aber ein Anreise Formular, welches vorab ausgefüllt werden soll, steht über die App oder über die ROBINSON.com zur Verfügung.  
<https://www.robinson.com/de/de/anreiseformular/>*

### F&B: Restaurant

- **Muss ich im Restaurant den Mundschutz tragen?**  
*Wenn man das Restaurant betritt, muss der Mundschutz getragen werden. Im Restaurant ist darauf zu achten, dass der Mindestabstand (1.5 m)\* eingehalten wird. Im Buffetbereich muss der Mundschutz ebenfalls getragen werden. Lediglich am Tisch muss der Mundschutz nicht getragen werden.  
\*Einzige Ausnahme Robinson Club Apulia: Dort gilt der in Italien festgelegte Mindestabstand von 1m Abstand, da diesen Sommer durchgehend mehr italienische als deutsche Gäste im Club sein werden.*
- **Können wir in der Gruppe zusammen essen?**

# ROBINSON®

Es können maximal so viele Personen an einem Tisch sitzen, wie es die jeweilige Länderrestriktion erlaubt.

- **Sitzen die ROBINS mit am Tisch?**

Die Robins haben Tische im Restaurant, die für sie reserviert sind. Sie können aber auch mit Gästen essen, wenn der Abstand eingehalten wird und es die max. Personen-Grenze des jeweiligen Landes zulässt.

- **Kann ich meine Speisen selbst am Buffet holen?**

Damit die Vorschriften eingehalten werden, gibt es beim Buffet ein Einbahnsystem (Laufweg mit Eingang & Ausgang). Der Gast bekommt vom Mitarbeiter den Teller mit den gewünschten Speisen, d.h. die Speisen können nicht selbst genommen werden (keine Selbstbedienung) \*.

\*In Österreich ist Selbstbedienung ist zulässig. Es müssen aber die besonderen hygienischen Vorkehrungen (Reinigung der Hände an einem Desinfektionsmittelspender) eingehalten werden.

- **Wie sind die Öffnungszeiten für das Restaurant?**

Es gibt erweiterte Restaurantöffnungszeiten unter Berücksichtigung der aktuellen Belegung um Stausituationen zu vermeiden. Die genauen Öffnungszeiten sind ab Eröffnungstag in der App ersichtlich. Unsere Spezialitätenrestaurants haben an ausgewählten Tagen für eine bestimmte Personenanzahl geöffnet & können unter Einhaltung der Abstandsregeln besucht werden. Die Bar kann ebenso besucht werden.

Das Kinderessen wird in Mittag – und Abendessen im Hauptrestaurant integriert\*.

\*Ausnahme ROBINSON Club Apulia: Dort findet das Kinderessen im Kinderrestaurant statt.

## Bar

- **Nach dem Abendessen möchte ich noch ein Getränk an der Bar trinken – ist das erlaubt?**

An der Bar können unter Berücksichtigung der Abstandsregel Getränke bestellt werden. Wir haben dafür spezielle Ausgabestationen an unserer Bar eingerichtet. Weiterhin kann der Gast wie gewohnt an einem der Tische Platz nehmen. Der Gast kann sich das Getränk selbst an der Ausgabestation holen oder der Service Mitarbeiter nimmt die Bestellung auf und serviert im Anschluss das Getränk.

## Sport und Aktivitäten

- **Wie sieht das WellFit-Aktiv Programm aus / Wie viele Teilnehmer sind erlaubt?**

An den WellFit-Aktiv Kursen im Groupfitness Raum / auf den WellFit-Ebenen darf je nach Größe (variiert je Club) eine bestimmte Personenanzahl teilnehmen. Die genaue Teilnehmeranzahl ist ab dem Tag der Eröffnung in der App ersichtlich.

Aktuell werden alle Kurse als Stationskurse durchgeführt, das heißt der Teilnehmer verlässt seinen definierten Bereich nicht. Auf Kursformate die viel Raumkapazität erfordern (alle Dance/Step Formate, Functional Training als Zirkel oder mit Raumbewegung) wird aktuell verzichtet.

Beliebte WellFit-Aktiv Kurse werden mehrmals am Tag angeboten, damit alle Gäste die Chance haben daran teilzunehmen.

- **Wie kann ich mich zu den WellFit-Aktiv Kursen anmelden?**  
*Die Anmeldung zu den WellFit-Aktiv Kursen kann über die App, sowie über die Rezeption erfolgen. Die Mitarbeiter an der Rezeption tragen den Gast dann für den gewünschten Kurs ein.*
- **Was muss man bei der Benutzung des Fitnessstudios beachten?**  
*Im Fitnessstudio darf sich eine begrenzte Anzahl an Personen gleichzeitig aufhalten. Der Mindestabstand von 1.5m zu den anderen Gästen muss eingehalten werden. Der Gast ist verpflichtet die Geräte nach Benutzung eigenständig zu desinfizieren.*
- **Welche Sportarten werden angeboten?**  
*Grundsätzlich werden alle Sportarten, die es im jeweiligen Club auch vor der Schließungsphase gab, angeboten.  
Sportarten, bei denen Körperkontakt im Spiel nur schwer zu vermeiden ist (Beachvolleyball, Fußball), werden aktuell nicht aktiv im Programm angeboten. Es spricht aber nichts dagegen, dass z.B. eine Familie eigenständig Fußball oder Volleyball spielt. Die genauen Vorschriften dazu werden an den aufgestellten Hinweisschildern erläutert. Bälle sind im Club verfügbar und werden nach jeder Benutzung für die Nächsten wieder desinfiziert.*

## Entertainment

- **Wie sieht das Entertainment Programm aus?**  
*Es gibt täglich ein abwechslungsreiches Entertainmentprogramm. Die Gesundheit von Gästen und Mitarbeitern steht selbstverständlich für uns zu jeder Zeit an erster Stelle, weshalb einige Programmpunkte den Covid-19 Hygienestandards angepasst werden.*
- **Gibt es Abendveranstaltungen?**  
*Es werden kleinere Veranstaltungen im Theater (wo vorhanden) oder an anderen Orten im Club unter Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich der Covid-19 Hygienerichtlinien stattfinden.*
- **Gibt es noch Partys, Schachbrett und hat der NiteClub geöffnet?**  
*Aufgrund der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen haben wir unser Programm in diesen Punkten angepasst und werden am Abend viel Live-Entertainment haben und den NiteClub erst einmal geschlossen halten.*
- **Gibt es noch das Meet and Greet / Alleinreisenden Tisch? Wie ist da der Ablauf?**  
*Ja, mit Voranmeldung über die App. Das gemeinsame Abendessen findet unter Berücksichtigung der Abstandsregeln und Hygienemaßnahmen statt.*
- **Wird es ein ROBS Programm geben?**  
*Das ROBS Programm wird unter Berücksichtigung der Covid-19 Abstands – und Hygieneregeln stattfinden.*

## WellFit – Spa (Kosmetik & Massage)

- **Muss ich bei einer Behandlung einen Mundschutz tragen?**  
*JA, bei allen Körperbehandlungen muss Mundschutz getragen werden. Während der Gesichtsbehandlungen kann der Mundschutz vom Gast abgenommen werden.*
- **Kann ich Massagen/Kosmetik in Anspruch nehmen?**  
*Ein Angebot an versch. Massagen- Kosmetikbehandlungen kann in Anspruch genommen werden. Das Angebot kann über die ROBINSON App eingesehen und auch direkt online gebucht werden.*

## ROBY CLUB (3 – 6 Jahre)

Wir bieten in den **FOR FAMILY Clubs** an 7 Tagen und in den **FOR ALL Clubs** an 6 Tagen jeweils vormittags und nachmittags Programm (bei Schönwetter: Outdoor) für die Kinder an\*.

Um die Sicherheit und Gesundheit der Kinder und der Mitarbeiter sicherzustellen, gibt es eine Teilnehmerbeschränkung. Die Kinder müssen im Voraus für jede Programmeinheit angemeldet werden.

Zwischen den Programmen wird der ROBY CLUB komplett gereinigt und ist daher geschlossen. Ebenso ist der ROBY CLUB ausschließlich für die angemeldeten Kinder geöffnet.

- **Kann ich mein 2-jähriges Kind im ROBY CLUB abgeben?**  
*Die Betreuung der 2-jährigen findet nur in den **FOR FAMILY Clubs** und nur in Begleitung durch ein Elternteil statt, um die Einhaltung des Mindestabstandes gewährleisten zu können.*
- **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 Anzahl an Kindern pro Programmeinheit erreicht ist. Die Anmeldung wird am Tag zuvor freigeschaltet.*
- **Kann ich die Räumlichkeiten des ROBY Clubs mit meinem Kind zusammen nutzen?**  
*Die Räumlichkeiten des ROBY CLUBS sind ausschließlich den angemeldeten Kindern vorbehalten, um die Hygienevorgaben einhalten zu können.*
- **Wie sieht das Programm aus?**  
*Auf Grund der aktuellen Situation 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 auf dem Clubgelände oder im Resort unterwegs.*
- **Gibt es ein Kinderessen? Werden die Kinder währenddessen betreut?**  
*Bedingt durch die gesetzlichen Vorgaben wird das Kinderessen in die Hauptmahlzeiten Mittag – und Abendessen integriert\*. Eine Begleitung durch die Kinder ROBINS findet nicht statt. Die Eltern gehen mit ihren Kindern essen.*

# ROBINSON®

- **Kann ich mein Kind im ROBY CLUB Programm begleiten?**  
*Leider ist im ROBY CLUB und dem Programm auf Grund der Vorgaben keine Begleitung durch Eltern möglich.*
- **Gibt es eine Kindershow?**  
*Auf Grund der aktuellen Situation und um die Sicherheit zu gewährleisten wird derzeit keine Kindershow stattfinden, da bei den einzelnen Auftritten und beim Umkleiden, Schminken der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.*
- **Kann ich auf den Kinderspielplatz (außerhalb vom ROBY CLUB)?**  
*Der Spielplatz ist geöffnet. Hier gelten die Covid-19 Abstands – und Hygieneregeln.*
- **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?**  
*Wir bieten in den **FOR FAMILY** Clubs an 7 Tagen und in den **FOR ALL** Clubs an 6 Tagen vormittags & nachmittags Programme (bei Schönwetter: Outdoor) für die Kinder an.  
Um die Sicherheit und Gesundheit eurer Kinder und der Kinder ROBINS sicherzustellen, ist die maximale Teilnehmerzahl pro Programm begrenzt. Sind viele Kinder im Alter von 7 bis 12 Jahre im Club, erfolgt eine verbindliche Alterseinteilung in zwei Gruppen (7 bis 9 Jahre und 10 bis 12 Jahre). 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 solange möglich, bis die maximal zulässige Anzahl Kinder pro Programmeinheit erreicht ist. Die Anmeldung wird am Tag zuvor freigeschaltet.*
- **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.*