

VOTRE SÉJOUR

Voyagez en toute sécurité au Sofitel Marseille Vieux Port

Nous sommes ravis de vous accueillir prochainement !

Afin de respecter la réglementation en vigueur, pour le confort et la sécurité de tous, vous trouverez ci-dessous des informations relatives à l'adaptation de nos services et nos engagements sanitaires.

Nous vous remercions de bien vouloir noter que **le port du masque est obligatoire** dans les parties communes, selon le décret n°2020-884 du 10 juillet 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19.

AVANT VOTRE ARRIVÉE

- Afin de limiter les contacts physiques, vous recevrez une invitation à faire votre **enregistrement en ligne**, 2 jours avant votre arrivée (disponible seulement pour une réservation via Accor)
- Pour organiser au mieux votre séjour, n'hésitez pas à **nous contacter en amont pour effectuer vos réservations** au Sofitel Spa, salon de coiffure ou transfert gare-aéroport.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

Conciergerie - Voiturier - Bagagiste

- **Organisation de vos transferts** via nos partenaires garantissant un haut niveau de service dans le bon respect des mesures sanitaires.
- A votre arrivée, notre équipe vous indiquera notre parking sécurisé, le **service voiturier étant à ce jour indisponible**.
- Mise à disposition de l'application **Press Reader** vous donnant accès à plus de 1000 journaux via le wifi de l'hôtel.

Réception

- Lors du départ : votre facture vous sera systématiquement envoyée par e-mail. Après l'avoir vérifiée, vous pourrez procéder à l'**express check out**. Une urne sera à votre disposition pour y déposer vos clés.

Chambre

- Le **service mini bar est à ce jour indisponible** pour des raisons sanitaires. Vous pourrez commander vos boissons auprès du Room Service de 6h30 à 23h00.
- Le **service blanchisserie** (joignable au 5830) est disponible avec un délai de traitement de 24h.
- Les **chambres seront nettoyées en votre absence** et le service de couverture s'effectue à la demande. N'hésitez pas à nous indiquer l'heure qui vous convient le mieux.

Restauration

- **Petit-déjeuner** en Room Service dans votre chambre.
- Le **Room Service** sera disponible de 6h30 à 23h00.
- Les restaurants et bar sont actuellement fermés.

Sofitel Spa et salon de coiffure

- **Accueil sur rendez-vous uniquement** au salon de coiffure de 10h à 18h.
- **L'espace fitness et le Sofitel Spa sont momentanément indisponibles suite aux dernières décisions gouvernementales.**

NOS ENGAGEMENTS

Des expériences magiques en toute sérénité

Votre santé et celle de nos collaborateurs sont ce qu'il y a de plus précieux; nos engagements sanitaires ont été élaborés afin que vous puissiez prévoir votre séjour en toute sérénité. Soyez assurés que nos équipes sont formées afin de vous accueillir de manière toujours aussi chaleureuse, tout en veillant à suivre les protocoles rigoureux du label Allsafe que nous avons obtenu et du partenariat avec Axa.

Vous trouverez ci-dessous nos principaux engagements sanitaires :

POUR VOUS ACCUEILLIR

- Port du masque est obligatoire dans les parties communes.
- Favoriser l'online check in et le fast check out afin de limiter les contacts
- Désinfection des cartes de chambre après chaque usage
- Nos règles et bonnes pratiques à suivre sont disponibles à tous moment

EN CHAMBRE

- Procédure de désinfection et de nettoyage des chambres renforcée
- Une formation renforcée des équipes sur les protocoles sanitaires en vigueur
- Mise à disposition pour chaque client de masque
- Travail avec des produits de nettoyage utilisés dans les hôpitaux
- Suppression dans toutes les chambres de tous les objets non indispensables
- A chaque départ, tous les produits d'accueil sont changés même s'ils n'ont pas été utilisés

RESTAURATION

- L'équipe en service et en cuisine est équipée d'un masque et a à disposition du gel hydroalcoolique.
- Commande Room Service déposée devant la porte de chambre du client

DANS LES SALONS DE RÉUNION

- Mise en place des espaces de réunions en respectant les distanciations entre participants
- Désinfection du mobilier et aération des lieux pour assurer le renouvellement de l'air
- Gel hydroalcoolique à disposition des participants dans nos espaces
- Dans la mesure du possible, les temps de pause se passeront sur nos terrasses en extérieur

DANS NOTRE SOFITEL SPA ET AU SALON DE COIFFURE

- Nettoyage et désinfection des supports et ustensiles après chaque client
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique

AUPRÈS DE NOS COLLABORATEURS

- Présence dans notre maison d'un «Comité prévention Covid-19» dont le rôle principal sera de veiller au respect et à l'application des mesures sanitaires
- Les Ambassadeurs de tous les services sont équipés de protections individuelles (masques...)
- Remise d'un kit de retour à l'emploi, guide d'accueil et protections quotidiennes
- Formations renforcées sur les protocoles sanitaires
- Briefings quotidiens des différentes équipes avec un accent particulier sur la prévention
-

Notre équipe se tient à votre disposition pour vous préparer de magnifiques instants et répondre à l'ensemble de vos questions au 04 91 15 59 00 ou à sofitel.marseille@sofitel.com.



YOUR STAY

Travel safely to the Sofitel Marseille Vieux-Port

We are delighted to welcome you soon!

In order to comply with the current laws and regulations, as well as for the comfort and safety of all, you will find below information related to the adaptation of our services and to our health and safety commitments.

Please note that wearing a mask is mandatory in the common areas, according to Decree No. 2020-884 of July 10, 2020 prescribing the general measures necessary to deal with the Covid-19 epidemic.

BEFORE YOUR ARRIVAL

- In order to limit physical contact, you will receive an invitation to **check in online** 2 days before your arrival (available only for direct bookings via Accor).
- To best organize your stay, we recommend that you **contact us in advance to make reservations** at the restaurant, Sofitel Spa, hair salon or to book a transfer from/to the train station/airport.

DURING YOUR STAY

Concierge - Valet - Bellman

- **Your transfers are organized** via our partners guaranteeing a high level of service while respecting sanitary measures.
- Upon arrival, our team will indicate our secure parking as our **valet services are currently unavailable**.
- Our **Press Reader App** is available, giving you access to more than 1000 newspapers via the hotel WiFi.

Reception

- Upon departure, your bill will systematically be sent to you via email. After making sure it is accurate, you may proceed with **express check-out**. A box will be at your disposal to return your keys.

Room

- **Minibars** are currently unavailable for sanitary reasons. You may however contact Room Service to order drinks from 6:30am to 11:00pm.
- Laundry services (extension 5830 via your room phone) are available. Your laundry may be returned within 24h.
- **Rooms will be cleaned in your absence** and turndown service will be carried out upon request. Please do not hesitate to let us know what time works best for you.

Restaurant

- **Breakfast** in your room via Room Service.
- **Room Service** is available from 6:30am to 11:00pm.
- Restaurants & bar are currently closed.

Sofitel Spa & hairdresser

- **Available by appointment, for haircares only** from 10am to 6:00pm at the hairdresser.
- The fitness area and Spa are temporarily closed due to government decision.

OUR COMMITMENTS

Magical experiences with complete peace of mind

Your health and wellbeing, as well as that of our staff, is most precious to us and our top priority; our health and safety commitments have been developed so that you may plan your stay with total peace of mind. Please rest assured that our teams are trained to keep offering you a warm welcome while ensuring that they follow stringent protocols and cleanliness standards of the Allsafe label and of our partnership with Axa.

You will find below our main health and safety commitments:

WELCOMING YOU

- Wearing a mask is mandatory in the common areas.
- Encouraging online check-in and fast check-out in order to limit contacts
- Disinfecting room key cards after each use
- Making our list of rules and good practices available at any time

WITHIN YOUR ROOM

- Reinforced disinfection and cleaning of rooms
- Reinforced team training on the current health and safety protocols
- Provision for each guest of masks
- Enhanced cleaning work done with hospital-grade cleaning products
- Removal of all non-essential items from all rooms
- At each departure, all welcome products are changed even if they have not been used

FOOD & BEVERAGE SERVICE AND AREAS

- The service and kitchen teams are equipped with masks and have access to hand sanitizer
- Room Service orders placed in front of the guest's bedroom door

WITHIN OUR MEETING SPACES

- Special set up of meeting spaces respecting physical distancing measures between participants
- Disinfection of furniture and ventilation of the premises to ensure air renewal
- Hand sanitizer available to all participants within our spaces
- As much as possible, break times will be spent on our outdoor terraces

WITHIN OUR SOFITEL SPA AND HAIR SALON

- Provision for each guest of hand sanitizer
- Cleaning and disinfection of furniture and utensils after each guest

WITH OUR EMPLOYEES

- In-house presence of a « Covid-19 Prevention Committee » whose main role is to ensure the respect and application of sanitary measures
- Ambassadors from all services are equipped with individual protection equipment (such as masks)
- Upon coming back to work, employees are given a special kit with a welcome guide and daily protection equipment
- Reinforced training on hygiene and safety protocols
- Daily briefings among each team with an emphasis on prevention

Our team remains at your disposal to create memorable moments and answer all of your questions via phone at +33 (0)4 91 15 59 00 or via email at sofitel.marseille@sofitel.com.