

Frequently Asked Questions zum Coronavirus (Covid-19)

1. Wofür stehen SARS-CoV-2 und Covid-19?

Seit dem 11. Februar hat das neuartige Coronavirus, das bislang vorläufig mit 2019-nCoV bezeichnet wurde, einen neuen Namen: SARS-CoV-2. Das Akronym SARS steht dabei für Schweres Akutes Atemwegssyndrom. Der Name weist auf die enge Verwandtschaft zum SARS-Virus hin, das 2002/2003 eine Epidemie ausgelöst hatte.

Auch die Lungenkrankheit, die durch SARS-CoV-2 ausgelöst werden kann, hat einen neuen Namen erhalten. Sie wird nun Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) genannt.

2. Wo finden meine Kunden mehr Informationen zum Covid-19?

Auf der Seite des Bundesministeriums für Gesundheit wurden viele hilfreiche Informationen zusammengestellt. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Uebertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html>

3. Wie kann man sich schützen?

Es ist ratsam, folgende Maßnahmen einzuhalten: gute Handhygiene, Husten- und Nies-Etikette sowie Abstand zu Erkrankten halten. Diese Maßnahmen schützen auch vor anderen akuten Atemwegserkrankungen, u.a. auch vor der Grippe, und sind somit auch in Anbetracht der Grippewelle angeraten. Des Weiteren ist es ratsam, sich mit den Händen nicht ins Gesicht zu fassen.

4. Wie muss man sich im Fall einer Quarantäne verhalten?

Falls sich der Gast in Quarantäne befindet, ist es zunächst wichtig ihm mitzuteilen, dass er Ruhe bewahren soll. Hilfreiche Tipps zur Frage „Wie kann man sich schützen?“ finden Sie unter Punkt 3. Betroffene Gäste sollten den Anweisungen von Behörden und Hotelmitarbeitern jederzeit Folge leisten.

5. Wie läuft die Versorgung mit Lebensmitteln, Getränken, Bettwäsche und Handtüchern im Quarantäne-Hotel ab?

Dies hängt von den örtlichen Gegebenheiten sowie vom Zeitpunkt der eingeleiteten Quarantänemaßnahmen ab und ist von Fall zu Fall unterschiedlich. Im Hotel H10 Costa Adeje Palace auf Teneriffa ist die Versorgung der Gäste gewährleistet.

6. Wer übernimmt die evtl. entstehenden Mehrkosten für den Aufenthalt meines Kunden in einem unter Quarantäne gestellten Hotel?

Hier können wir keine pauschale Aussage treffen. Dies ist abhängig von einer Vielzahl unterschiedlicher Faktoren, unter anderem von der Entscheidung der zuständigen Behörde, des jeweiligen Leistungsträgers und der Besonderheiten des Zielgebiets. Wir bewerten daher jeden Fall individuell. Unsere Gäste können sich jedoch sicher sein, dass wir uns umfassend

um Gäste, die sich in einem unter Quarantäne stehenden Hotel befinden, kümmern und wir sie in diesem Fall kontinuierlich mit Informationen versorgen und bestmöglich betreuen.

7. Wer übernimmt die Organisation des Rückfluges nach der Quarantäne?

Wir sind unseren gemeinsamen Gästen selbstverständlich bei der Organisation eines Rückfluges behilflich, sollten sie auf Grund der Quarantänemaßnahmen einen neuen Rückflug benötigen. Ob die FTI Group bei Gästen mit gebuchter Pauschalreise die Mehrkosten für die Flugtickets übernimmt, wird ebenfalls für jeden Fall individuell entschieden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir auf Grund der sich schnell ändernden Situation keine pauschale Aussage treffen können.

8. Müssen die unter Quarantäne gestellten Gäste für den Quarantäne-Zeitraum Urlaub nehmen?

Hier gibt es keine allgemein gültige Aussage. Dies wird individuell von jedem Arbeitgeber entschieden. Betroffene Gäste sollten sich in jedem Fall sofort bei ihrem Arbeitgeber melden.

9. Mein Kunde hat eine bestehende Buchung in einem Hotel, das nun unter Quarantäne steht. Wie wird mit diesen Buchungen umgegangen?

Kurzfristig anreisende Gäste werden kostenfrei in alternative Hotels umgebucht. Alle anderen Gäste werden vor Anreise proaktiv informiert und auf Wunsch in alternative Hotels umgebucht.

10. Werden Kunden nach Ende der Hotel-Quarantäne im Heimatland erneut unter Quarantäne gestellt?

Die Entscheidung obliegt den jeweiligen Behörden im Heimatland.

11. Wer entschädigt den Verdienstausfall der Kunden während der Quarantäne?

Wir empfehlen unseren Gästen, sich diesbezüglich an ihren Arbeitgeber, Auftragsgeber oder ggfs. an ihre Versicherung zu wenden.

12. Einer meiner Kunden benötigt spezielle Medikamente, wie bekommt er diese während der Quarantäne?

Ihr Gast sollte sich im Falle von dringend benötigten Medikamenten an das Hotelpersonal bzw. die Reiseleitung wenden. Diese werden im Rahmen ihrer Möglichkeiten versuchen, den Gast zu unterstützen. Generell ist es eine Möglichkeit, dass der Gast sich telefonisch an seinen betreuenden Arzt oder seine Auslandskrankenversicherung wendet und von diesem ein Rezept via E-Mail anfordert.

13. Das Hotel meines Kunden ist in unmittelbarer Nähe zum betroffenen Hotel, was muss er beachten?

Bitte beachten Sie hierzu die Frage Nummer 3 zu Schutzmaßnahmen . Außerdem sollte der Gast die Sperrzone des betroffenen Hotels nicht betreten.

14. Mein Kunde ist am Coronavirus erkrankt, kann er die Reise absagen?

Selbstverständlich kann unser gemeinsamer Gast jederzeit vom Reisevertrag zurücktreten. Hier gelten die in unseren AGBs festgelegten Regelungen zum Rücktritt. Hat der Gast eine Reiserücktrittskosten-Versicherung, so übernimmt diese i.d.R. die Stornierungskosten.

15. Sind Reiseveranstalter auf derartige Krisen vorbereitet? Gibt es ein zuständiges Krisenmanagement, dass sich um die Gäste kümmert?

Die FTI Group ist mit einem professionellen Krisenmanagement sowie einem speziell ausgebildeten Guest Care Team optimal auf Krisen vorbereitet. Das Guest Care Team kümmert sich telefonisch um Gäste, die sich in Quarantäne befinden, sofern diese bei der Buchung ihre Telefonnummer angegeben haben.

```
:HER-MUC-C 06.10.2017
HER-MUC-C DE 1601 FR 20:50 22:40
- DZRI 2/00

fen):
und
hrs der Deutschen Bahn
) und Salzburg!
.ftigroup-service.de/fti/service/agb
```

Item	Preis	Nachname	MUSTERMANN	
	880,00	Vorname	MARIE	
	880,00	Zusatz		
		Straße	FOLGT NOCH STR. 12	
		Plz Ort	12345	FOLGT
		Telefon	01234/56789	J Mobil +491234567890
		E-Mail	FOLGT@FOLGT.NOCH	

Hinweis:
Bitte Handynummer
des Kunden hier
eintragen