

INFORMATION

# BATORAMA

AUSFLUGSSCHIFFE



# BATORAMA CARE

Charta

# BATORAMA\CARE

## Charta

**BATORAMA\CARE\*** ist der Gesundheitsplan von BATORAMA SAS für die Wiederaufnahme der Tätigkeit nach der Phase der Ausgangssperre. Dieser Plan besteht aus zwei Komponenten: einer Komponente für die MITARBEITER und einer Komponente für die KUNDEN in Form einer Charta.

(\*) BATORAMA CARE = BATORAMA kümmert sich um Sie.

## 1. ALLGEMEINE MAßNAHMEN

BATORAMA gewährleistet die Umsetzung der Richtlinien und Empfehlungen der öffentlichen Behörden im Kampf gegen Covid-19 sowohl in Bezug auf den öffentlichen Empfang von Besuchern als auch hinsichtlich des Schutzes seiner Mitarbeiter, unter Einhaltung des Nationalen Protokolls über die Wiederaufnahme der Tätigkeiten von Unternehmen zur Gewährleistung der Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter, des Protokolls über die allgemeine Wiederaufnahme der Tätigkeit von Unternehmen, das für den gesamten Berufszeit der Personen- und Güterbeförderung auf Flüssen gilt, Dekret Nr. 2020-548 vom 11. Mai 2020 zur Festlegung der allgemeinen Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Epidemie im Rahmen des sanitären Notstands und der Präfekturverordnung vom 19. Mai 2020 zur Genehmigung der Wiederaufnahme der Freizeitschiffahrt und der nautischen Aktivitäten auf dem Binnenwasserstraßennetz des Departements Bas-Rhin während der Dauer des sanitären Notstands.

BATORAMA hat eine Person bestimmt, die für die Maßnahmen des Covid-19 und deren Umsetzung verantwortlich ist. Für Kunden ist er unter folgender E-Mail-Adresse zu erreichen [covid@batorama.com](mailto:covid@batorama.com). Die Einhaltung der sanitären Maßnahmen wird von den Aufsichtspersonen und dem ganzen Personal, das mit Besuchern in Kontakt steht, gewährleistet.

Die von der **BATORAMA\CARE**-Charta getragenen Maßnahmen sind von der unabhängigen Firma ATRISC anerkannt.



Die Maßnahmen werden mit dem elsässischen GrandEst oder nationalen Arbeitsschutzlabel ausgezeichnet, sobald diese in Kraft getreten sind und werden gegebenenfalls an neue Anforderungen angepasst.

Die **BATORAMA\CARE**-Maßnahmen werden sowohl in der digitalen als auch in der physischen Kommunikation an allen Standorten veröffentlicht.

Die Charta von **BATORAMA\CARE** kann auf der BATORAMA-Internetseite unter folgender Adresse eingesehen werden [www.batorama.com/batorama-care-covid-19](http://www.batorama.com/batorama-care-covid-19).

Auf allen Seiten [www.batorama.com](http://www.batorama.com) und [shop.batorama.com](http://shop.batorama.com), wird ein Popup charte **BATORAMA\CARE** mit dem Link zur Charta angezeigt. Auf diese Weise haben alle Kunden leichten Zugang zur Charta und können die Angaben auf der Internetseite einsehen.



## 2. SPEZIFISCHE MAßNAHMEN FÜR DEN KUNDENEMPFANG

BATORAMA empfiehlt allen seinen Kunden dringend, ihre Tickets im Online-Shopping zu erwerben <https://shop.batorama.com>. Um den Kauf zu vereinfachen, hat BATORAMA ein Kaufsystem eingerichtet, ohne ein Kundenkonto einrichten zu müssen. Alle Internet-Tickets werden durch eine zweite Seite ergänzt, auf der die BATORAMA\CARE-Charta und ihre wichtigsten Maßnahmen vorgestellt werden, die auf die URL der gesamten Charta weiterleitet.

Darüber hinaus verpflichtet sich BATORAMA, seinen Kunden alle notwendigen Informationen online zur Verfügung zu stellen, damit sie den physischen Kontakt mit BATORAMA-Mitarbeitern, sei es in dem Shop, an den Anlegeplätzen oder an Bord der Schiffe, einschränken können. Daher werden alle digitalen Mittel (Internetseiten, soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter, Instagram, aber auch E-Mails und SMS) genutzt, um die BATORAMA-Kunden in Echtzeit und unter Einhaltung der allgemeinen Datenschutzbestimmungen zu informieren.

### 2.1. TICKETKAUF BATORAMA

**BATORAMA nutzt ein Mehrkanalsystem für den Verkauf seiner Tickets:**

- BATORAMA-Shop 18 place de la Cathédrale 67000 Strasbourg
- Ticketautomaten
  - 4 an der Hauswand des Shops
  - 2 an den Anlegeplätzen
- Internetverkauf <https://shop.batorama.com>
- Telefonische Bestellung für Unternehmen unter 03 69 74 44 04

**Alle diese Mittel werden mit den folgenden Anpassungen weiterhin eingesetzt:**

- Förderung des dematerialisierten Erwerbs der Tickets
- Steuerung des Kundenstroms im Shop
- Steuerung des Kundenstroms an den Verkaufsstellen

#### 2.1.1. KAUF IM SHOP ~~~

##### 2.1.1.1. Wege

Im Rahmen der BATORAMA\CARE-Charta hat BATORAMA die Gestaltung seines Shops grundlegend überarbeitet, um die räumliche Distanz zu fördern und die Risiken einer Kontamination zu begrenzen.

BATORAMA-Kunden werden gebeten, den Shop über den Haupteingang an dem Place de la Cathédrale 18 zu betreten. Die automatische Tür wird so programmiert, dass sie sich nur in Eingangsrichtung öffnet. Es wird nicht möglich sein, dass ein sich im Shop befindender Kunde die Öffnung von Innen auslöst; der Notöffnungsknopf bleibt natürlich in Betrieb. An der Außenseite jeder der Türen wird ein Aufkleber «BATORAMA – EINGANG» angebracht. Auf der Innenseite jeder Tür wird ein «KEIN AUSGANG»-Aufkleber angebracht, um die Kunden darauf hinzuweisen, dass es nicht möglich ist, durch die Tür nach außen zu gelangen.

Im Shop wurden die Möbel so umgestellt, dass der Kundenstrom wie verordnet in eine Richtung fließen kann und zu den Kassen führt. Eine Bodenmarkierung nach jedem Meter gibt den physischen Mindestabstand an, der eingehalten werden muss. Nach dem Kauf verlassen die Kunden den Shop durch die Seitentür mit Blick auf die Kathedralenpassage. An der Innenseite jeder der Türen wird ein Aufkleber «BATORAMA – AUSGANG» angebracht. Die automatische Tür wird so programmiert, dass sie sich nur in Ausgangsrichtung öffnet.

**Im Shop findet der Besucher auf der linken Seite:**

- Ein pedalbetätigter Spender für Desinfektionsmittel,
- ein Schild mit den wesentlichen Maßnahmen der BATORAMA\CARE-Charta, insbesondere mit der
  - Aufforderung zur Konsultation auf unserer Website sowie einem QR-Code, der auf die Internetseite führt
  - ein Hinweis, Souvenirs vor dem Kauf so wenig wie möglich zu berühren
  - eine Aufforderung zu zivilem Verhalten
  - eine Einladung, wenn möglich eine dematerialisierte Zahlungsweise zu verwenden
  - ein Hinweis, dass Schiffstoiletten während der Covid-19-Periode geschlossen bleiben



### 2.1.1.3. Sonderfall der Audiophon-/Audioguide-Vermietung

BATORAMA verkauft Audiophone, um Gruppen mit Reiseführern mit einem Kommunikationssystem auszustatten. Diese Lösung garantiert die notwendige physische Distanz zu Gruppen, die Straßburg erkunden.

Diese Ausrüstung wird über den Schalter für PRMs (People with Reduced Mobility) verteilt. Kunden werden ermutigt, diese im Voraus zu buchen, damit die BATORAMA-Teams besser vorbereiten können.

- Die Ausgabe erfolgt in Einweg-Papierbeuteln (Bereitstellung eines individuellen Ohrstücks, das der Kunde für andere Verwendungszwecke aufbewahren kann. Prioritär raten wir dem Kunden, seine eigenen Kopfhörer zu verwenden. Jeder Beutel enthält die Anzahl der Ohrstöpsel, die der Anzahl der Personen in der Gruppe entspricht. Unbenutzte Ohrstöpsel dürfen nur in der Originalverpackung zurückgegeben werden.
- Übergabe an den Kunden durch entsprechend ausgerüstete BATORAMA-Mitarbeiter (Maske und Handschuhe).
- Rückgabe unter den gleichen Bedingungen. Alle Ohrstöpsel, die nicht in ihrer ursprünglichen Schutzverpackung zurückgegeben werden, werden entsorgt.
- Desinfektion der Geräte vor der Einlagerung

Dasselbe Verfahren gilt für die physischen Audioguides zur Besichtigungen der Kathedrale von Straßburg.

### 2.1.1.4. Reinigungs-/Desinfektionsplan

#### 2.1.1.4.1. Reinigungs-Dienstleister

BATORAMA hat eine Reinigungsfirma beauftragt, die jeden Morgen vor Geschäftsöffnung ihre Dienste ausführt. BATORAMA stärkt den Arbeitsplan seines Dienstleisters, indem es Desinfektionen mit dem Einsatz von viruziden Produkten einbezieht. Darüber hinaus hat der Dienstleistungsanbieter einen speziellen Covid-19-Präventionsplan unterzeichnet, um einerseits ein gutes Verständnis der Gesundheitsfragen durch den Dienstleistungsanbieter und sein Personal und andererseits die Qualität der Arbeit unter Einhaltung der Gesundheitsschutzbedingungen sowohl für das Personal des Dienstleistungsanbieters als auch für das BATORAMA-Personal zu gewährleisten.

#### 2.1.1.4.2. BATORAMA-Personal

Das BATORAMA-Personal beteiligt sich tagsüber an der Reinigung und Desinfektion des Shops

- Stündlich: Desinfektion mit Desinfektionstüchern der Rampen, Handläufe, Pedalspender für hydroalkoholisches Gel, Türgriffe.
- Jede halbe Stunde: Desinfektion des Kundenbereichs an den Schaltern: Bankoberflächen, TPE, Unterschriftenpad, Oberfläche der Schutzwand, Konturen der Durchreiche zur Übergabe der Tickets, Hygiaphon usw.
- Auf Abruf: PMR-Hebebühne und jeder offensichtlich verschmutzte Bereich
- Bei Arbeitsbeginn am Schalter: vollständige Desinfektion des Arbeitsplatzes.
- Vor der Pause: vollständige Desinfektion des Arbeitsplatzes
- Bei Arbeitsende: vollständige Desinfektion des Arbeitsplatzes

## 2.1.2. KAUF AN TICKETAUTOMATEN ~~~

### 2.1.2.1. Ticketautomaten im Shop

BATORAMA verfügt seitlich des Shops am Place de la Cathédrale über 4 Ticketautomaten. Im Rahmen der **BATORAMA CARE**-Charta nimmt BATORAMA nur zwei von vier Terminals in Betrieb, um die physische Distanz zu wahren. Die Terminals 1 und 4 (PMR-Terminal) sind in Betrieb.



In Zusammenarbeit mit der Abteilung für die Nutzung des öffentlichen Raums der Stadt Straßburg wird BATORAMA, wenn möglich, vor den Ticketautomaten eine Bodenmarkierung anbringen, um den physischen Abstand zu den Ticketautomaten zu vergrößern.

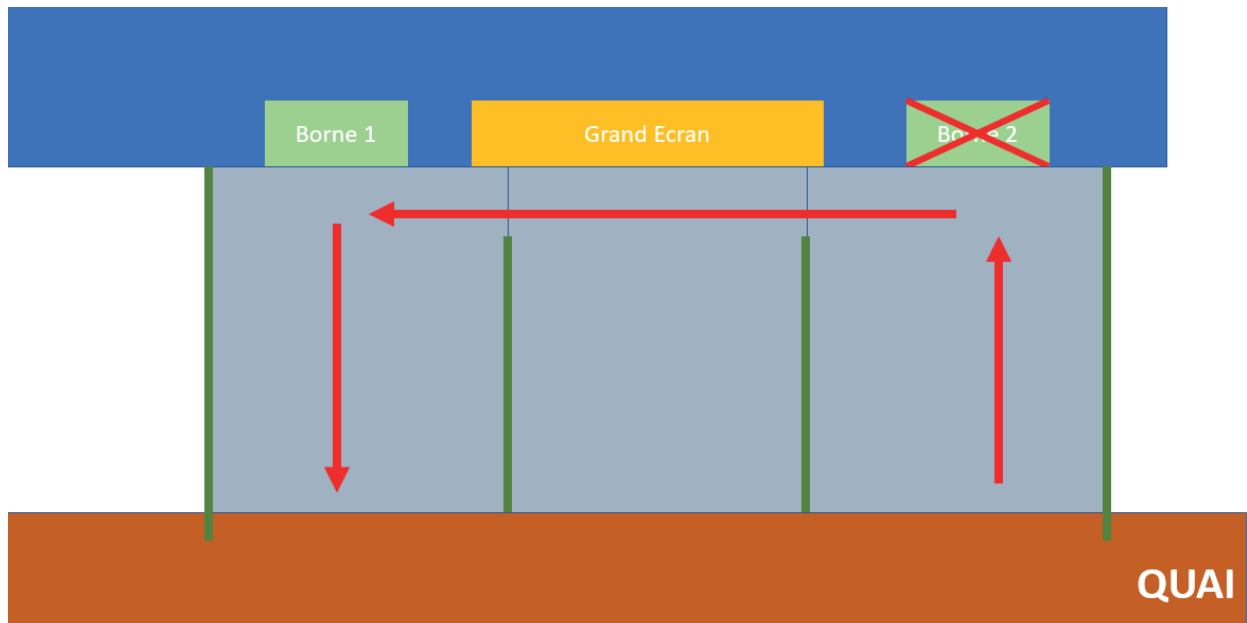
Während der Ladenöffnungszeiten werden die Ticketautomaten halbstündlich vom BATORAMA-Personal desinfiziert.

### 2.1.2.2. Ticketautomaten an den Anlegestellen

BATORAMA verfügt über zwei Ticketautomaten, die auf einem kleinen Boot am Kai vor dem Fischmarktplatz installiert sind.

Im Rahmen der **BATORAMA CARE**-Charta nimmt BATORAMA nur zwei von vier Ticketautomaten in Betrieb, um die physische Distanz seiner Kunden zu wahren. Die Passagierbrücke darf nur von jeweils einem Kunden betreten werden.

In Zusammenarbeit mit der Abteilung für die öffentliche Nutzung des öffentlichen Raums der Stadt Straßburg wird BATORAMA, wenn möglich, vor den Ticketautomaten eine Bodenmarkierung anbringen, um den physischen Abstand zu den Ticketautomaten zu vergrößern.



Die Reinigung des Ticketautomaten und der Handläufe wird von unserem Reinigungsdienstleister in Übereinstimmung mit den von BATORAMA umgesetzten sanitären Praktiken durchgeführt. Während sich die Schiffe am Anlegeplatz befinden, erfolgt die Desinfektion Minimum stündlich.

## 2.2. BESUCHERVERKEHR AN DEN ANLEGEPLÄTZEN UND DEN ANGRENZENDEN BEREICHEN

Um das Kreuzen der Kundenströme an den Anlegeplätzen zu begrenzen und den Kontakt zwischen den Besuchern zu minimieren, organisiert BATORAMA die Nutzung dieser drei Einstiegspontons neu.



Bis zur Rückkehr zur Normalität ist Ponton A für den Einstieg der Besucher reserviert. Diese können den Kathedralenplatz erreichen, indem sie den Fußgängerweg zum Fischmarktplatz hinaufgehen und die Rue des Rohan nehmen.

Die Pontons B und C sind für den Einstieg von Passagieren reserviert.

In Zusammenarbeit mit der Abteilung für die Nutzung des öffentlichen Raums der Stadt Straßburg, wurde ein Routenplan erstellt, der die Besucher dazu anregen soll, sich so zu bewegen, dass ein gegenseitiges Kreuzen vermieden werden kann:

- Ankunft auf Ponton B über den Fischmarktplatz und die Steintreppe.
- Ankunft auf Ponton C durch die rue du Maroquin und die Treppe der kleinen Sackgasse des Bouchers.



In Zusammenarbeit mit der Abteilung für die Nutzung des öffentlichen Raums der Stadt Straßburg wird wenn möglich, vor jedem Ponton eine Bodenmarkierung angebracht, um den physischen Abstand zu vergrößern. Besucher ab 11 Jahren werden gebeten, eine Maske bei Ankunft an unseren Anlegeplätzen, in der Warteschlange und an Bord der Schiffe zu tragen.

## 3. SPEZIFISCHE MAßNAHMEN IN BEZUG AUF UNSERE SCHIFFE

Im Rahmen der **BATORAMA CARE**-Charta verpflichtet sich BATORAMA zur Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen und der Empfehlungen des Berufsverbandes E2F (Entreprises Fluviales de France).

### 3.1. PERSÖNLICHE SCHUTZAUSRÜSTUNGEN

- Die Crew ist mit Masken und Handschuhen, hydro-alkoholischem Gel und desinfizierenden Tüchern ausgestattet.
- Gemäß Artikel 4 Absatz 4 des Erlasses Nr. 2020-548 vom 11. Mai 2020, der die allgemeinen Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Epidemie im Zusammenhang mit dem gesundheitlichen Notstand vorschreibt, und gemäß Artikel 1 des Präfekturerlasses vom 20. Mai 2020 werden unsere Kunden ab 11 Jahren gebeten, an Bord eine Maske zu tragen. Der Zutritt zum Schiff wird Personen ohne Maske verweigert.
- BATORAMA bietet in seinem Shop und auf seiner Internetseite chirurgische Masken zum Verkauf an.
- Die Masken werden zum Einkaufspreis verkauft.
- Die im Shop verkauften Masken werden im Shop ausgegeben. Die im Internet verkauften Masken werden im Shop gegen Vorlage des Ausgabebelegs beim Kundenservice ausgegeben.
- Den Besuchern steht hydroalkoholisches Gel kostenlos zur Verfügung.



## Strasbourg, 20 siècles d'histoire

### SESE

Valable pour le

**08/05/2020 à 12h00**

Délivré le : 07/05/2020 14:29

N° de dossier : 200048172

N° de vente : 20400044012

**1 Masque adulte**

**1 Masque enfant**

## 3.2. TICKETFREIGABE

Der Empfang an Bord der Schiffe erfolgt nach der elektronischen Validierung der Tickets. Dazu begibt sich der Kunde in den dafür am Boden markierten Bereich und legt sein Ticket dem Crewmitglied vor, das für den Scan zuständig ist und sich in mindestens einem Meter Entfernung befindet.

Die Crewmitglieder sind mit Maske, Visier und Handschuhen ausgerüstet. Die Validierung der Bordkarte wird von nur einem Crewmitglied durchgeführt.

## 3.3. SITZVERTEILUNG IN DEN SCHIFFEN

In den Schiffen werden die ersten beiden Sitzreihen blockiert, um genügend Platz zwischen Passagieren und Crew zu gewährleisten. Jeder zweite Sitz in den folgenden Reihen wird blockiert, um den physischen Abstand zu gewährleisten.

Nur Kinder unter 11 Jahren dürfen neben ihrem Begleiter sitzen.

Unsere Ticketing-Software ermöglicht es, die Anzahl der zum Verkauf verfügbaren Plätze Schiff für Schiff zu begrenzen. Wir praktizieren keine Überbuchungen. Die verfügbare Passagierkapazität wird in Echtzeit berechnet, wobei alle Vertriebskanäle gleichzeitig berücksichtigt werden können. So können wir sicherstellen, dass die Zahl der Passagiere an Bord jedes Schiffes tatsächlich auf die festgelegte Personenzahl begrenzt ist.

Das zweite Crewmitglied erklärt den Besuchern zusätzlich zu den Anweisungen auf Bildschirmen, Plakaten und Broschüren, wie sie an Bord des Schiffes gelangen können.

## 3.4. KOPFHÖRER

Die üblicherweise von BATORAMA verwendeten Kopfhörer werden durch individuelle Kopfhörer ersetzt, die auf Anfrage erhältlich sind. Der Kunde wird gebeten diese für andere Verwendungszwecke aufzubewahren. Prioritär raten wir dem Kunden, seine eigenen Kopfhörer zu verwenden. Am Ende der Schifffahrt kann der Besucher seinen Kopfhörer in einen dafür vorgesehenen Mülleimer werfen. Angesichts der Qualität des gelieferten Materials raten wir dem Kunden, unser Headset zur weiteren Verwendung aufzubewahren.



## 3.5. TOILETTEN

Während der gesamten Pandemieperiode schließt BATORAMA die Toiletten an Bord seiner Schiffe. Ihr Zugang ist auf die Crew beschränkt. Im Notfall ist es jedoch möglich, einem Kunden durch Desinfektion nach Gebrauch Zugang zu gewähren.

Diese Informationen sind auf der Internetseite und auf den im Internet gekauften Eintrittskarten, im Shop und auf den Bildschirmen der Pontons zu finden.

## 3.6. REINIGUNG DER SCHIFFE

Die Schiffe werden nach jeder Ausfahrt von unserem Reinigungsdienstleister, mit dem ein spezieller Covid-19-Präventionsplan erstellt wurde, nach den folgenden Verfahren gereinigt:

### **Desinfektion von Kontaktstellen an Bord der Schiffe zwischen 2 Touren:**

- Berührungspunkte am Eingang des Schiffes: Griffe, kontaminationsgefährdete Körper, Kisten usw.
- Lüftungskanten und Lüftungsgitter je nach Ausstattung
- Lieferung von Desinfektionsmaterial an den Kapitän für das Armaturenbrett

### **Eine gründliche Reinigung – Desinfektion wird zusätzlich zur morgendlichen Reinigung sowie am Meridianbruch nach den folgenden Modalitäten durchgeführt:**

- Berührungspunkte am Eingang des Schiffes: Griffe, kontaminationsgefährdete Körper, Kisten usw.
- Lüftungskanten und Lüftungsgitter je nach Ausstattung
- Audio-Boxen
- Sitze

## 3.7. SICHERHEIT BEIM BOARDING

Die Einstiegssicherheit wird durch einen Dienstleister gewährleistet, mit dem ein spezieller Covid-19-Präventionsplan erarbeitet wurde. Die mit der Taschenkontrolle beauftragten Sicherheitsbeamten sind mit folgender Ausrüstung ausgestattet:

- Schutzmaske und Visier
- Hydroalkoholisches Gel
- Handschuhe

Die Dienstleistungsfirma wird zuvor ein Dienstmitteilung herausgegeben haben, das an die Empfehlungen der Fachbranche erinnert und mit der **BATORAMA\CARE**-Charta übereinstimmt.

In Übereinstimmung mit unseren Regeln, die auch außerhalb der Covid-19-Situation gelten, wird jedem Passagier, der sich weigert, sich von Sicherheitsbeamten kontrollieren zu lassen, der Zutritt an Bord des Schiffes verweigert.

## 3.8. SICHERHEIT AN BORD

Die Crews sind für die Beförderung der Passagiere an Bord der Schiffe verantwortlich und sorgen in erster Linie für deren Sicherheit. Im Notfall trifft der Kapitän die notwendigen Entscheidungen zur Bewältigung der Situation unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Covid-19. Dennoch haben diese Notfallentscheidungen Vorrang vor dem Gesundheitsrisiko.

## 3.9. KOMMUNIKATION

Die **BATORAMA\CARE**-Charta wird auf der Großbildleinwand des Ticketbootes übertragen.

Die Hauptelemente werden auf den Bildschirmen am Pontonkopf angezeigt, eine Broschüre ist an Bord des Schiffes und im Shop erhältlich und kann auf der Internetseite heruntergeladen werden.



**BATORAMA**   
AUSFLUGSSCHIFFE

Informationen und Reservierungen: [batorama.com](http://batorama.com)

Online-Shopping: [shop.batorama.com](http://shop.batorama.com)

Informationen zu Gruppen: + 33 (0)3 69 74 44 04

Mail: [info@batorama.com](mailto:info@batorama.com)

Batorama — 18 place de la Cathédrale — Strasbourg