

INFORMAZIONE

BATORAMA



PASSEGIATE IN BATTELLO



Carta
BATORAMA CARE

Charta BATORAMA\CARE

BATORAMA\CARE* è il piano sanitario di BATORAMA SAS per la ripresa della propria attività dopo il periodo di isolamento. Questo piano è composto di due parti: una per i DIPENDENTI e una per i CLIENTI, sotto forma di carta.

(*) BATORAMA CARE = BATORAMA si prende cura di te.

1. MISURE GENERALI

BATORAMA assicura l'applicazione delle direttive e delle raccomandazioni delle autorità pubbliche nell'ambito della lotta contro il Covid-19 sia in termini di accoglienza del pubblico che di protezione dei propri lavoratori, compresi il "Protocollo nazionale di deconfinamento" per le imprese al fine di garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, il Protocollo di deconfinamento comune al settore professionale del trasporto fluviale di persone e merci, il Decreto n. 2020-548 dell'11 maggio 2020 che prescrive le misure generali necessarie per affrontare l'epidemia da Covid-19 nell'ambito dello stato di emergenza sanitaria e il Decreto prefettizio del 19 maggio 2020 che autorizza la ripresa della navigazione da diporto e delle attività nautiche sulla rete delle vie navigabili interne del dipartimento del Basso Reno durante il periodo di emergenza sanitaria.

BATORAMA ha nominato un responsabile delle misure Covid-19 e della relativa applicazione. I clienti possono contattarlo all'indirizzo e-mail covid@batorama.com. Il rispetto delle misure sanitarie è garantito dai supervisori e da tutto il personale a contatto con i visitatori.

Le misure previste dalla carta BATORAMA\CARE sono convalidate dalla società indipendente ATRISC.



Le misure beneficeranno del marchio di sicurezza alsaziana GrandEst o nazionale non appena entreranno in vigore e, nel caso, saranno adattate alle nuove esigenze.

Le misure BATORAMA\CARE sono ampiamente pubblicizzate attraverso la comunicazione digitale e fisica su tutti i siti.

La carta BATORAMA\CARE è consultabile sul sito web BATORAMA alla pagina www.batorama.com/batorama-care-covid-19.

Su tutte le pagine del sito www.batorama.com e shop.batorama.com è visualizzato un popup carta BATORAMA\CARE con un collegamento cliccabile alla carta. In questo modo, tutti i clienti hanno facile accesso alla carta e ne possono consultare i dettagli sul sito Internet.



2. MISURE SPECIFICHE PER L'ACCOGLIENZA DEI CLIENTI

BATORAMA incoraggia fortemente tutti i clienti ad acquistare i biglietti sul sito di acquisti online <https://shop.batorama.com>. Per semplificare l'acquisto, BATORAMA ha predisposto un sistema di acquisto senza l'obbligo di creazione di un account. Tutti i biglietti online prevedono ora una seconda pagina che presenta la carta **BATORAMA CARE** e le relative misure principali, con l'URL che rimanda alla Carta completa.

Inoltre, BATORAMA si impegna a mettere online tutte le informazioni necessarie ai propri clienti per poter limitare il contatto fisico con i dipendenti BATORAMA, sia nei negozi, sia sulle banchine che a bordo delle navi. Tutti i mezzi digitali (siti, rete, social network come Facebook, Twitter, Instagram, ma anche e-mail e sms) sono pertanto tenuti ad informare i clienti BATORAMA in tempo reale nel rispetto del GDPR.

2.1. ACQUISTO DEI BIGLIETTI BATORAMA

BATORAMA utilizza un sistema multicanale per la vendita dei biglietti:

- Negozio BATORAMA, 18 Place de la Cathédrale 67000 Strasburgo
- Terminali automatici
 - 4 sulla facciata laterale del negozio
 - 2 sulle banchine
- Sito di vendita online <https://shop.batorama.com>
- Prenotazione telefonica per i professionisti allo 03 69 74 44 04

Tutti questi mezzi continuano ad essere utilizzati con le seguenti modifiche:

- Promozione degli acquisti dematerializzati
- Gestione dei flussi in negozio
- Gestione dei flussi sulle banchine

2.1.1. ACQUISTO IN NEGOZIO

2.1.1.1. Camminamento

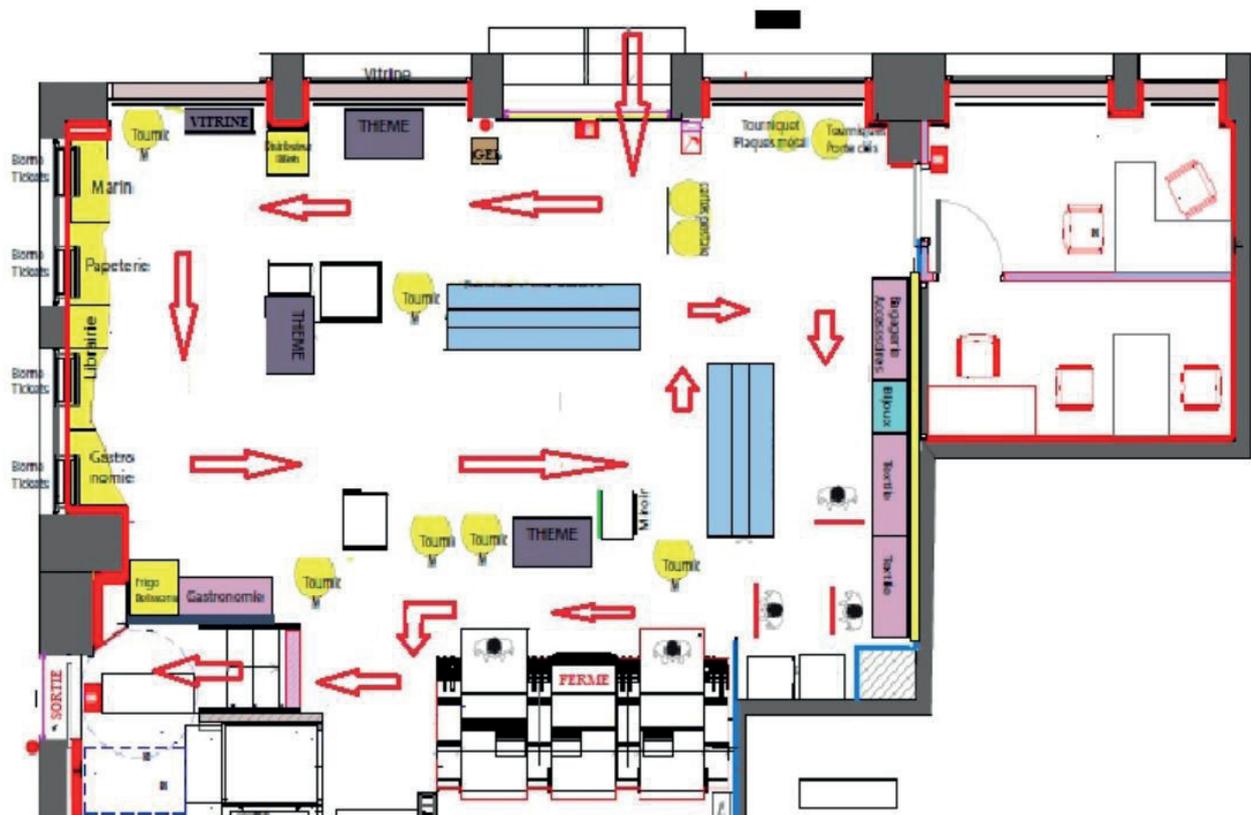
Nel contesto della carta **BATORAMA CARE**, BATORAMA ha riorganizzato la sistemazione del proprio negozio al fine di promuovere il distanziamento sociale e limitare il rischio di contaminazione.

I clienti BATORAMA sono invitati ad entrare nel negozio dall'ingresso principale al numero civico 18 di Place de la Cathédrale. La porta automatica verrà programmata per aprirsi solo nella direzione di ingresso. Non sarà possibile per un cliente entrato nel negozio farne scattare l'apertura; naturalmente, il pulsante di apertura di emergenza rimarrà in funzione. All'esterno di ogni porta verrà applicato un autoadesivo "BATORAMA - ENTRÉE" (ENTRATA). All'interno di ciascuna delle porte, verrà applicato un autoadesivo «sens interdit» (Senso vietato) per avvertire i clienti che non è possibile uscire da tali porte.

All'interno del negozio, i mobili sono stati utilizzati per creare un percorso progressivo a senso unico che conduce agli sportelli. Un segno apposto ad ogni metro indica la distanza fisica minima da mantenere. Dopo la vendita, i clienti lasciano il negozio attraverso la porta laterale che si affaccia sul Passage de la Cathédrale. All'interno e all'esterno della porta automatica, verrà applicato un autoadesivo «BATORAMA - SORTIE» (USCITA). La porta automatica verrà programmata per aprirsi solo nella direzione di uscita

Una volta entrato nel negozio, il visitatore trova alla sua sinistra:

- Un distributore di gel a base alcolica a pedale
- Un pannello che indica le principali misure della carta **BATORAMA CARE**, con in particolare
 - l'URL di consultazione sul nostro sito e un codice QR di collegamento rapido
 - un incitamento a maneggiare il meno possibile i souvenir prima di acquistarli
 - un richiamo a una condotta civile
 - un invito ad utilizzare il pagamento dematerializzato, se possibile
 - il promemoria della chiusura dei servizi igienici sulle barche durante il periodo Covid-19



2.1.1.2. Casse

Il negozio BATORAMA è dotato di 3 casse fisse e di una cassa mobile. La cassa mobile è soppressa. Delle 3 casse fisse in linea, resteranno aperte solo la 1 e la 3 in modo da massimizzare il distanziamento fisico tra i clienti. Generalmente, sarà aperta una sola cassa a meno che le condizioni di flusso non richiedano l'apertura della seconda cassa per accelerare la velocità dei passaggi in cassa.

Le casse sono protette da una parete in policarbonato da 8 mm dotata di dispositivo di comunicazione igienico.

Privilegiamo pagamenti senza contatto (telefoni cellulari, carte di credito). Dall'11 maggio, il limite per il pagamento senza contatto con carta di credito è passato da 30 € a 50 €. L'incitamento al pagamento dematerializzato viene riportato sugli schermi situati al di sopra delle casse.

BATORAMA accetta al momento soluzioni di pagamento senza contatto tramite smartphone quali ApplePay, GooglePay, SamsungPay.

Il cliente dal suo canto dispone del tastierino numerico del POS per il pagamento senza contatto e del tablet per firmare diversi documenti contrattuali.

Nella parete in policarbonato sono presenti due aperture:

- Un'apertura a livello dello sportello alta 5 cm
- L'apertura del dispositivo di comunicazione igienico

La prima apertura consente al consulente di vendita di effettuare gli scambi minimi con i clienti (scambio di moneta quando il cliente non paga con pagamento dematerializzato, passaggio del biglietto d'imbarco, di fattura o ricevuta...).

Al fine di limitare lo scambio di documenti, BATORAMA non accetta più né distribuisce altra documentazione diversa da quella emessa dai propri sportelli o dai propri partner nell'ambito di progetti commerciali congiunti. La documentazione di BATORAMA è disponibile gratuitamente a destra dell'ingresso del negozio in un espositore. Sull'espositore è presente un cartello che indica la disponibilità della documentazione e, più in generale, delle informazioni su www.batorama.com.

In caso di acquisto di souvenir, i consulenti di vendita non maneggiano gli articoli scelti dal cliente. Il cliente porge il prodotto con il codice a barre rivolto verso il consulente di vendita, il quale lo scansiona attraverso la protezione in policarbonato.

2.1.1.3. Caso speciale di noleggio di audioguide

BATORAMA commercializza una soluzione di audioguide per dotare i gruppi con guida di un sistema di comunicazione. Questa soluzione consente di garantire il distanziamento fisico necessario dei gruppi in visita a Strasburgo.

Questo materiale è distribuito attraverso lo sportello dedicato alle persone a mobilità ridotta (PMR). I clienti sono esortati a prenotarli in anticipo in modo che il personale BATORAMA possa prepararli.

- Preparazione in sacchetti di carta usa e getta (fornitura di auricolari individuali che il cliente è invitato a conservare per altri usi). In via prioritaria consigliamo al cliente di utilizzare i propri dispositivi di ascolto. Ogni busta contiene il numero di auricolari corrispondente al numero di persone nel gruppo. Gli auricolari non utilizzati devono essere restituiti nella loro confezione originale.
- Consegna al cliente da parte del personale BATORAMA debitamente attrezzato (mascherina e guanti)
- Restituzione nelle stesse condizioni. Tutti gli auricolari non restituiti nel rispettivo imballo protettivo originale saranno gettati.
- Disinfezione delle attrezzature prima della conservazione

Alle audioguide fisiche per la visita della Cattedrale di Strasburgo viene applicato lo stesso processo.

2.1.1.4. Piano di pulizia/disinfezione

2.1.1.4.1. Fornitore di servizi di pulizia

BATORAMA si serve di una società di pulizie che svolge il suo lavoro ogni mattina prima dell'apertura del negozio. BATORAMA rafforza il piano di lavoro del proprio fornitore di servizi includendo servizi di disinfezione con l'uso di prodotti virucidi. Inoltre, il fornitore di servizi ha firmato uno speciale piano di prevenzione Covid-19 per garantire, da un lato, la buona comprensione da parte del fornitore di servizi e del personale delle implicazioni sotto il profilo sanitario e, dall'altro, la qualità del lavoro nel rispetto delle condizioni di sicurezza sanitaria sia per il personale del fornitore di servizi sia per il personale BATORAMA.

2.1.1.4.2. Personale BATORAMA

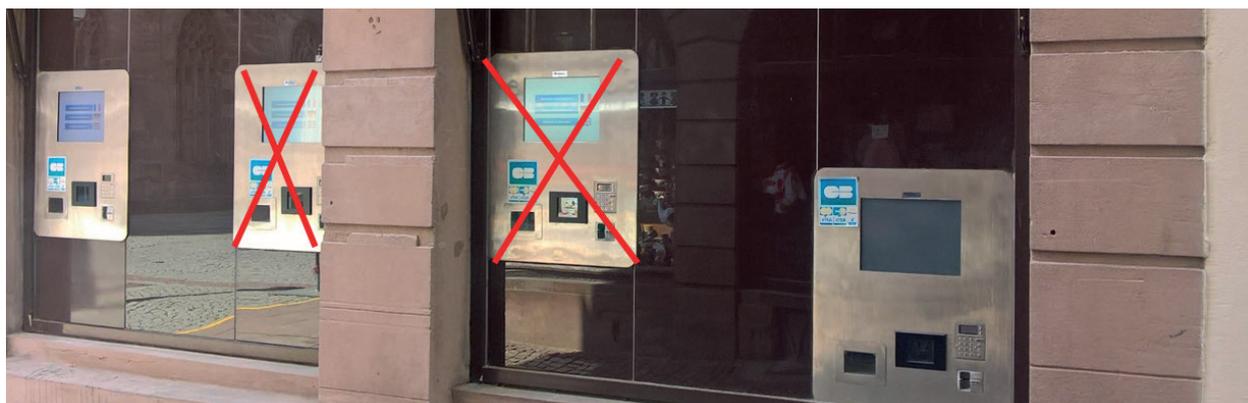
Il personale BATORAMA partecipa durante il giorno alle operazioni di pulizia/disinfezione del negozio.

- Ogni ora: disinfezione con salviettine disinfettanti di ringhiere, corrimano, distributore a pedali di gel idroalcolico, maniglie delle porte.
- Ogni mezz'ora: disinfezione degli sportelli lato cliente (superfici del banco, POS, tastierino numerico POS, superficie della parete protettiva, contorni dello sportello di passaggio dei biglietti d'imbarco, dispositivo di comunicazione igienico).
- Al tocco: piattaforma elevatrice PRM e qualsiasi area evidentemente sporca
- All'entrata in servizio presso lo sportello: disinfezione completa della postazione di lavoro.
- Alla pausa: disinfezione completa della postazione di lavoro.
- Alla fine del turno presso lo sportello: disinfezione completa della postazione di lavoro.

2.1.2. ACQUISTO PRESSO GLI SPORTELLI AUTOMATICI ~~~

2.1.2.1. Sportelli automatici del negozio

BATORAMA dispone di 4 terminali automatici per l'acquisto dei biglietti sulla facciata laterale del negozio che dà su Place de la Cathédrale. Nell'ambito della carta **BATORAMA CARE**, BATORAMA mette in funzione solo 2 terminali su 4 in modo da mantenere il distanziamento fisico. Saranno in funzione i terminali 1 e 4 (terminale PMR).



In linea con il servizio di occupazione del suolo pubblico della città di Strasburgo, BATORAMA pone a terra, se possibile, una segnaletica che consente il distanziamento fisico davanti agli sportelli automatici.

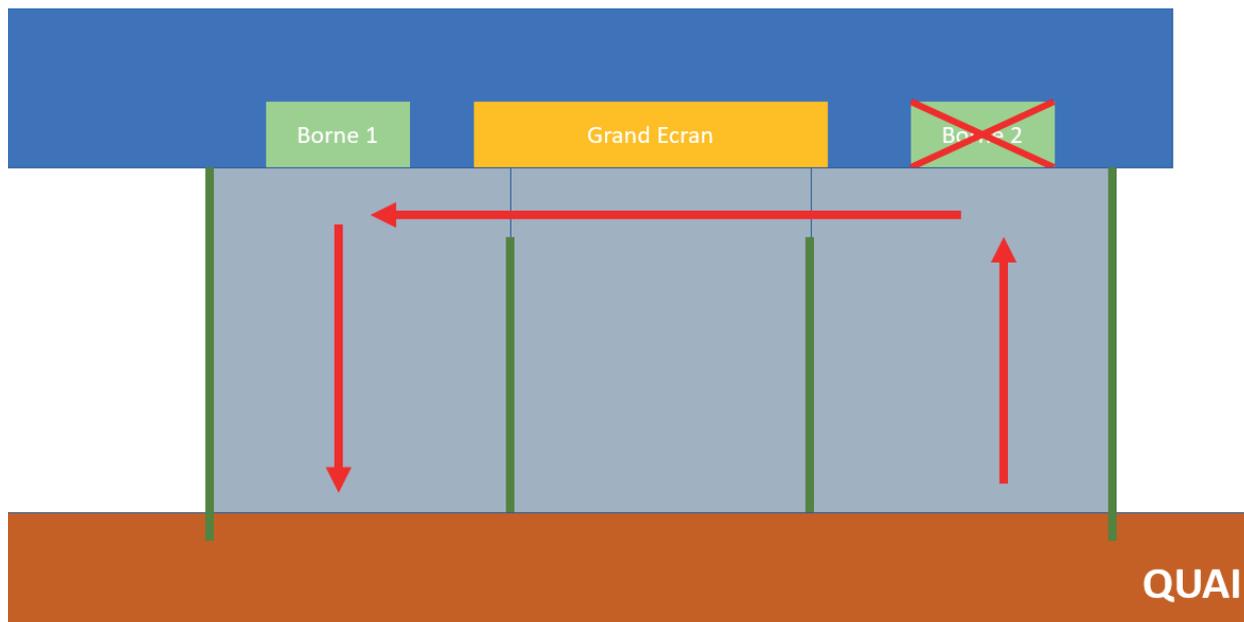
Durante gli orari di apertura del negozio, gli sportelli automatici vengono disinfettati ogni mezz'ora dal personale BATORAMA.

2.1.2.2. Sportelli automatici sulle banchine

BATORAMA ha due sportelli automatici installati su una piccola barca ormeggiata proprio accanto a Place du Marché aux Poissons.

Nell'ambito della carta **BATORAMA CARE**, BATORAMA mette in funzione solo questi terminali in modo da garantire il distanziamento fisico dei propri clienti. La passerella è accessibile ad un solo cliente alla volta.

In linea con il servizio di occupazione del suolo pubblico della città di Strasburgo, BATORAMA pone a terra, se possibile, una segnaletica che consente il distanziamento fisico davanti agli sportelli automatici.



La pulizia dello sportello automatico e dei corrimani è garantita dal nostro fornitore di servizi di pulizia in ottemperanza alle buone pratiche sanitarie attuate da BATORAMA. Si svolge almeno ogni ora durante le ore di presenza delle barche al molo.

2.2. TRAFFICO DI VISITATORI SU BANCHINE E DINTORNI

Al fine di limitare incroci dei flussi sulle banchine e minimizzare i contatti tra i visitatori, BATORAMA ha riorganizzato l'uso di questi tre pontili d'imbarco.



Fino al ritorno ad una normale attività, il pontile A è riservato allo sbarco dei visitatori. Questi possono raggiungere la piazza della cattedrale risalendo il percorso pedonale fino a Place du Marché aux Poissons e utilizzando Rue des Rohan.

I pontili B e C sono riservati all'imbarco dei passeggeri.

In linea con il servizio di occupazione del suolo pubblico della città di Strasburgo, è stato attuato un progetto di percorso che, per quanto possibile, favorisce la circolazione non incrociata dei visitatori:

- Arrivo sul pontile B vicino a Place du Marché aux Poissons e alla scala in pietra.
- Arrivo sul pontile C da Rue du Maroquin e dalla scala del piccolo vicolo Impasse des Bouchers.



Di fronte a ciascun pontile è applicata la segnaletica di distanziamento fisico, per quanto possibile, in linea con il servizio di occupazione del suolo pubblico della città di Strasburgo. Ai visitatori di età pari o superiore a 11 anni è richiesto di indossare la mascherina non appena arrivati sulle nostre banchine, in coda e a bordo delle barche.

3. MISURE SPECIFICHE SULLE BARCHE

Nell'ambito della carta **BATORAMA CARE**, BATORAMA si impegna a rispettare tutte le disposizioni legislative e le raccomandazioni dell'associazione professionale E2F (Entreprises Fluviales de France).

3.1. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

- Gli equipaggi sono dotati di mascherine e guanti, e dispongono di gel idroalcolico e salviette disinfettanti.
- Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 4, del Decreto n. 2020-548 dell'11 maggio 2020, che prescrive le misure generali necessarie per affrontare l'epidemia da Covid-19 nel contesto dello stato di emergenza sanitaria, e ai sensi dell'articolo 1 del Decreto prefettizio del 20 maggio 2020, ai nostri clienti di età pari o superiore a 11 anni è richiesto di presentarsi per l'imbarco a bordo delle navi provvisti di mascherina. L'accesso alla barca è vietato alle persone prive di mascherina.
- BATORAMA vende mascherine chirurgiche nel proprio negozio e sul proprio sito Internet.
- Le mascherine sono vendute a prezzo di costo
- Le mascherine vendute nel negozio vengono consegnate nel negozio. Le mascherine vendute su Internet vengono consegnate nel negozio su presentazione del buono di ritiro al servizio clienti.
- Del gel idroalcolico è disponibile gratuitamente ai visitatori.



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. CONVALIDA DEI BIGLIETTI

L'accoglienza a bordo delle barche avviene a seguito della convalida dei biglietti per via elettronica. Per questo, il cliente si presenta nel punto delimitato a terra e presenta a debita distanza il suo biglietto al membro dell'equipaggio responsabile della scansione, e quest'ultimo è posizionato in un punto ad almeno un metro di distanza.

I membri dell'equipaggio sono dotati di mascherina o addirittura di una visiera e di guanti. La convalida del biglietto d'imbarco viene effettuata da un solo membro dell'equipaggio.

3.3. POSIZIONAMENTO NELLE NAVI

Nelle navi, le prime due file di sedili saranno rese inutilizzabili in modo da mantenere uno spazio sufficiente tra passeggeri ed equipaggio. Un posto su due sarà proibito nelle file successive in modo da garantire il distanziamento fisico.

Solo i bambini di età inferiore a 11 anni potranno sedere accanto al loro accompagnatore.

Il nostro software di biglietteria consente di limitare, barca per barca, il numero di posti disponibili per la vendita. Non pratichiamo l'overbooking. I posti disponibili sono calcolati in tempo reale tenendo conto simultaneamente di tutti i canali di vendita. Siamo quindi in grado di garantire che il numero di passeggeri a bordo di ciascuna barca sia effettivamente limitato al numero massimo stabilito.

Il secondo membro dell'equipaggio spiega ai visitatori come sistemarsi a bordo della barca, ad integrazione delle istruzioni fornite tramite schermi, locandine e volantini.

3.4. CUFFIE

Le cuffie normalmente utilizzate da BATORAMA sono sostituite da auricolari ad uso individuale, forniti su richiesta. Il visitatore è invitato a conservarli per altri usi. In via prioritaria consigliamo al cliente di utilizzare i propri dispositivi di ascolto. Alla fine della crociera, il visitatore può gettare i propri auricolari in un cestino fornito a tale scopo. Data la qualità del materiale fornito, consigliamo al cliente di conservare gli auricolari per altri usi.

3.5. SERVIZI IGIENICI

Durante tutto il periodo di pandemia, BATORAMA chiude i servizi igienici a bordo delle proprie barche. Il loro accesso è limitato all'equipaggio. In caso di urgenza, è comunque possibile farvi accedere un cliente salva disinfezione dopo l'uso.

Queste informazioni sono fornite sul sito Internet e sui biglietti acquistati online, presso il negozio e sugli schermi di visualizzazione del pontile.

3.6. PULIZIA DELLE BARCHE

Le barche vengono pulite dopo ogni crociera dal nostro fornitore di servizi di pulizia con il quale è stato stabilito uno speciale piano di prevenzione Covid-19 e nelle modalità seguenti:

Disinfezione dei punti di contatto a bordo delle barche tra 2 tour:

- Punti di contatto all'ingresso della barca: maniglie, allestimenti che potrebbero essere contaminati, casse
- Davanzali e griglie di ventilazione messi a disposizione
- Fornitura al capitano di materiale per la disinfezione del quadro di comando

Una pulizia/disinfezione accurata verrà eseguita in aggiunta alla pulizia del mattino nonché nella pausa pranzo nei seguenti modi:

- Punti di contatto all'ingresso della barca: maniglie, allestimenti che potrebbero essere contaminati, casse
- Davanzali e griglie di ventilazione messi a disposizione
- Altoparlanti
- Coprisedili

3.7. SICUREZZA ALL'IMBARCO

La sicurezza all'imbarco è assicurata da una società di servizi con la quale è stato stabilito uno speciale piano di prevenzione Covid-19. Gli agenti di sicurezza responsabili del controllo delle borse sono dotati del seguente materiale:

- Mascherina e visiera protettiva
- Soluzione idroalcolica
- Guanti

Il fornitore di servizi avrà precedentemente emesso una nota di servizio che ricorda le raccomandazioni promulgate dal settore professionale e di conformità con la carta **BATORAMA CARE**.

In conformità con le nostre regole prevalenti anche al di fuori della situazione Covid-19, a qualsiasi passeggero che rifiuti il controllo da parte degli agenti di sicurezza verrà negato l'accesso a bordo della barca.

3.8. SICUREZZA A BORDO

L'equipaggio ha la responsabilità di garantire il trasporto dei passeggeri a bordo delle barche, garantendo in primo luogo la loro sicurezza. In caso di emergenza, il comandante prende le decisioni necessarie per affrontare la situazione, tenendo conto delle specificità legate al contesto del Covid-19. Tuttavia, tali decisioni di emergenza prevalgono sul rischio sanitario.

3.9. COMUNICAZIONE

La carta **BATORAMA CARE** è trasmessa sul grande schermo della barca biglietteria.

I relativi elementi principali sono visualizzati sugli schermi in cima al pontile, e un volantino è disponibile a bordo della barca, nel negozio e scaricabile dal sito Internet.



BATORAMA 
PASSEGIATE IN BATTELO

Informazioni e prenotazioni : batorama.com
Vendita online : shop.batorama.com
Informazioni sui gruppi : + 33 (0)3 69 74 44 04
Mail : info@batorama.com

Batorama — 18 place de la Cathédrale — Strasbourg