



Le Club Med s'engage auprès de ses clients à mettre en place les mesures de sécurité nécessaires pour offrir un séjour et un événement inoubliables et accueillir ses clients dans les meilleures conditions possibles en veillant à maintenir la convivialité et le partage de moments de bonheur, ancrés dans son ADN depuis 70 ans.

Le Club Med a ainsi adapté son offre en tenant compte des nouvelles attentes des clients sur la base de l'expertise acquise durant l'été 2020 avec la mise en place d'initiatives offrant plus d'espace pour chacun, plus de flexibilité horaire pour accéder aux restaurants avec un service plus personnalisé, et un cadrage des équipes revu pour un encadrement en plus petits groupes notamment auprès des enfants.

Le Club Med réaffirme ainsi ses engagements pour sans cesse innover et répondre aux attentes de ses clients tout en faisant de la sécurité sa priorité : pour ses clients, ses équipes et ses partenaires.

L'ensemble des mesures d'hygiène et sécurité déjà en place et éprouvées et constituant les protocoles sanitaire « Ensemble en sécurité » ont notamment été renforcées conformément aux directives émises par l'Organisation Mondiale de la Santé et les autorités locales.

Par ailleurs le travail effectué en amont par les équipes a été reconnu par l'organisme de renom Cristal International Standards. Cet organisme a audité l'ensemble des Resorts à leur réouverture durant l'été 2020 et durant la saison. Les Resorts Club Med ouverts ont également été certifiés POSI Check, un audit sera par ailleurs mené préalablement à la réouverture de l'ensemble de nos Resorts cet été, et renouvelé régulièrement.

Dans le contexte sanitaire actuel et soucieux de réduire le risque de transmission de la COVID 19, le Club Med a décidé pour ses Resorts situés en France de renforcer son protocole sanitaire en recommandant désormais à ses clients (âgés de 11 ans et plus) de procéder à un test RT-PCR ou antigénique à la Covid-19, réalisé dans les 72 heures avant l'arrivée au Resort, sauf en cas de vaccination.

Pour ses Resorts **situés Hors de France ou dans les DOM TOM**, le Club Med demande, conformément aux obligations sanitaires et douanières des destinations concernées, de justifier pour ses clients (âgés de 11 ans et plus), afin de pouvoir accéder aux Resorts concernés du résultat d'un test RT-PCR (nasopharyngé ou salivaire) ou antigénique négatif à la Covid-19, réalisé dans les 72 heures avant l'arrivée au Resort, sauf en cas de vaccination complète. Dans ce cas, une attestation (en français ou en anglais) de vaccination complète sera également acceptée.

A défaut de satisfaire à cette demande de présentation des justificatifs requis de résultat négatif à la COVID 19, l'accès au Resort concerné sera refusé ainsi qu'à l'accompagnant des clients mineurs concernés ou à l'(aux) éventuel(s) accompagnant(s) mineur(s) pour les clients majeurs concernés.

Cette demande de justificatif pour les Resorts concernés (**situés hors de France et dans les DOM TOM**) s'entend sans préjudice des documents et formalités à remplir par nos clients selon leur pays d'origine et destination conformément aux obligations relatives aux formalités douanières et sanitaires prévues dans les Conditions de Vente du Club Med.

Si le renforcement du protocole sanitaire tend à réduire le risque de circulation du virus en Resort, elle ne saurait toutefois l'éliminer totalement rendant toujours obligatoire et nécessaire la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de « geste barrière » détaillé ci-après.

L'ensemble de ces mesures constitue donc le protocole sanitaire « Ensemble en Sécurité » (« **Protocole Sanitaire** ») que le Client s'engage à respecter et à faire respecter sous sa responsabilité par ses ayants droits et /ou bénéficiaires du Séjour Club Med.

Le Client s'engage en outre à respecter l'ensemble des obligations et impératifs d'ordre administratif ou légal en vigueur à la date de son séjour résultant notamment de la lutte contre la propagation de la COVID 19 dont il s'engage à se tenir informé de leur évolution pour satisfaire, le cas échéant, aux formalités y relatives et en supporter au besoin le surcoût (exemple coûts des tests PCR etc.).

Sans préjudice de ce qui précède, le Club Med adaptera, le cas échéant, les mesures sanitaires et de sécurité nécessaires et les portera à la connaissance de ses clients via son site Internet [HTTPS://www.clubmed.fr](https://www.clubmed.fr) ou par tout moyen approprié.

Le présent Protocole Sanitaire constitue le document de référence et prévaut sur toute requête du Client portant sur le même objet quelle qu'en soit la forme.

Le Protocole Sanitaire comprend :

- **Des mesures renforcées pour assurer au Client un séjour en sécurité :**

L'ensemble des protocoles sanitaires de nos Resorts dénommés « Ensemble en Sécurité » ont été déployés durant la saison d'été 2020 et ont été reconnus par l'organisme de renom Cristal International Standards, qui a audité avec succès l'ensemble des Resorts CLUB MED à leur réouverture et durant la saison. Les Resorts Club Med ouverts ont également été certifiés POSI Check, un audit sera mené préalablement à la réouverture de l'ensemble de nos Resorts cet été, et renouvelé régulièrement.

Pour ses Resorts situés en France, le Club Med renforce son Protocole Sanitaire en recommandant à ses Clients (âgés de 11 ans et plus) de procéder à un test RT-PCR ou antigénique, réalisé dans les 72 heures avant l'arrivée au Resort sauf en cas de vaccination.

Pour ses Resorts **situés hors de France ou dans les DOM TOM**, le Club Med demande à ses clients (âgés de 11 et plus) de pouvoir justifier du résultat négatif du Test TCR ou antigénique réalisé dans les 72 h avant l'arrivée au Resort concerné ou d'une attestation (en français ou en anglais) de vaccination complète. A défaut l'accès au Resort concerné sera refusé.

La capacité d'accueil de nos Resorts peut le cas échéant être réduite avec un nombre limité de Clients, et ce même si nos Resorts disposent de grands espaces intérieurs et extérieurs.

▪ **Le respect des gestes barrières et distances de sécurité tout au long du séjour du Client :**

- Des transferts avec un nombre réduit de voyageurs.
- Des mesures mises en place dès l'arrivée afin de permettre un accueil fluide et serein à la réception.
- Des marquages au sol dans toutes les zones d'attente afin de permettre de respecter les distances de sécurité.
- Affichage et rappel des gestes barrières et de la mise à disposition de Gel Hydroalcoolique.
- Des services digitaux pour limiter les files d'attente.
- Plus de distance dans nos restaurants et des horaires aménagés pour permettre plus de flexibilité. Libre-service avec service assisté et d'avantage de plats servis à l'assiette.
- Des « pauses gourmandes » et cocktails adaptés.

▪ **Un nettoyage renforcé :**

Un nettoyage plus fréquent et encore plus approfondi est effectué dans nos Resorts avec une attention particulière pour :

- Les chambres
- Les parties communes : restaurants, bars, espaces de nos Clubs enfants, réception...
- Les équipements sportifs
- Les salles de réunion et leurs équipements font également l'objet d'une désinfection régulière. Mise à disposition de gel hydroalcoolique et kit de nettoyage.

A noter : des moyens de désinfection sont mis à disposition **dans l'ensemble des services du Resort**: gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, savons et kits de nettoyage.

▪ **Une sécurité renforcée :**

- Les équipes GO et GE sont formées à toutes les mesures d'hygiène et de sécurité et sensibilisées aux différents protocoles sanitaires en place dans leur Resort. Un « Safe Together » Manager est par ailleurs en place dans chaque Resort et est garant de l'application de toutes les mesures d'hygiène et sécurité.
- Les G.O et G.E sont disponibles tout au long du séjour et portent des masques et, au besoin, des gants.
- Un programme d'animations réinventé afin de respecter les normes de distanciation.

- Les activités sont proposées autant que de besoin en groupe réduit. Avec rappel des gestes barrières et mise à disposition de gel hydroalcoolique et kit de désinfection. Les équipements sont par ailleurs régulièrement désinfectés.
- Les salles de réunion sont modulables, permettant d'assurer les espacements et distanciation requises. Rappel aux usagers des gestes barrière et de la capacité d'accueil autorisée. Les Salles de réunion et leurs équipements font l'objet d'une désinfection régulière. Mise à disposition de gel hydroalcoolique et kit de nettoyage.
- Les « Pause-café/gourmandes » sont adaptées.

- **Santé : Des mesures d'hygiène et de santé supplémentaires :**
 - Médecin ou infirmier(e) disponible 7 jours sur 7.
 - Prise de température possible dans tous les Resorts (obligatoire le cas échéant en fonction de la législation locale).
 - Plan d'urgence activé en cas de suspicion Covid.

- **Plus d'accompagnement : Garantie COVID-19 incluse dans votre forfait :**

Club Med s'associe à Europ Assistance et propose à tous les Clients une garantie d'assistance médicale incluse dans le forfait séjour, en cas de maladie liée au COVID-19.

- L'ensemble des frais de santé à l'étranger seront couverts, y compris le rapatriement.
- En cas d'hospitalisation, en plus des frais de santé, des prestations annexes seront prises en charge comme les frais d'hébergement des accompagnants.
- En cas de confinement lié à la maladie, les frais de prolongation en Resort sont pris en charge.
- Si le vol retour prévu n'est possible : le centre d'assistance prendra en charge et organisera un nouveau vol retour suivant les exigences établies par l'équipe sanitaire.

Le Protocole Sanitaire est réévalué par notre comité scientifique et nos partenaires en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et des obligations applicables notamment réglementaires.