



## FAQ – Clubs TUI MAGIC LIFE\*

### Généralités

- **Que dois-je savoir avant le départ et le retour ?**  
Renseignez-vous sur les vaccins et les tests obligatoires ainsi que sur les conditions d'entrée dans le pays de votre destination avant votre départ et votre retour. Veuillez consulter en détail la réglementation anti-Covid en vigueur dans votre pays de destination. Consultez toujours les consignes de voyage et de sécurité de l'autorité sanitaire et/ou du ministère des affaires étrangères de votre pays.
- **Quand devrai-je porter un masque dans le club ?**  
Selon la réglementation locale en vigueur, un masque (en tissu, chirurgical, ou FFP2/KN95), doit être porté dans certaines zones. Pour vous conformer et contribuer à l'application des mesures sanitaires locales, veuillez apporter vos propres masques et respecter la signalétique mise en place dans le club.
- **Y a-t-il un médecin/une infirmerie dans le club ?**  
Un médecin est disponible sur demande. Veuillez contacter le service clientèle ou la réception pour toute demande d'aide.
- **Est-il possible de faire un test Covid-19 dans le club ?**  
Il est possible de faire un test Covid dans le club (service payant). Seul le club TUI MAGIC LIFE Plimiri ne propose pas ce service.
- **Que se passe-t-il si un cas de Covid est déclaré dans le club ?**  
Il va sans dire que la sécurité et la santé de nos clients et de notre personnel sont notre priorité absolue. Si, malgré les mesures sanitaires mises en place, un cas est déclaré dans le club, nous sommes tenus d'en informer immédiatement les autorités locales. Elles seules détermineront quelles mesures doivent être prises et dans quelles conditions le club peut continuer à fonctionner.

### Avant votre arrivée et à la réception

- **Quels objets de protection contre le Covid dois-je apporter pour mes vacances ?**  
Nous vous recommandons d'apporter suffisamment de masques pour toute la durée de votre séjour.
- **Que puis-je faire avant de partir ?**  
Vous pouvez faire votre check-in en ligne, confortablement chez vous, et cela dès 15 jours avant votre arrivée. Le check-in peut être effectué sur le site [magiclife.com \(https://www.magiclife.com/en/en/service/online-check-in/#/\)](https://www.magiclife.com/en/en/service/online-check-in/#/).  
Malheureusement, ce service n'est actuellement pas disponible pour le Club Plimiri et le Club Marmari Palace et n'est pas proposé pour les clubs Candia Maris et Jacaranda. Nous vous demandons de remplir votre formulaire d'arrivée avant de partir et de le remettre au personnel du club en arrivant.  
Vous trouverez ce formulaire ici pour le TUI MAGIC LIFE Candia Maris :  
<https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise->

\* Des changements peuvent être effectués par le club sans préavis.





[Formular/20191001 TML Registration card Candia Maris 1 .pdf.](#)

Cliquez sur le lien suivant pour accéder au formulaire du club TUI MAGIC LIFE Jacaranda :

<https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise->

[Formular/20200116 TML Registration card Turkey Jacaranda DE EN.pdf.](#)

- **Les cartes-clés seront-elles désinfectées avant mon arrivée ?**

Oui.

### Hygiène et nettoyage

- **Y a-t-il des distributeurs de gel hydroalcoolique dans le club ?**  
Oui, des distributeurs de gel hydroalcoolique sont disponibles dans tous les clubs.
- **Est-il possible de faire laver son linge dans le club ?**  
Oui, un service de blanchisserie est toujours proposé (service payant).

### Nourriture et boissons

- **Quels sont les horaires d'ouverture du restaurant ?**  
Vous trouverez les horaires d'ouverture actualisés des restaurants dans l'appli TUI MAGIC LIFE App.
- **Pourrai-je choisir ma table ?**  
Notre équipe de service vous aidera à vous placer dans le respect des règles d'hygiène et de distanciation. Nous ferons notre possible pour répondre à vos préférences.
- **Les grandes tablées sont-elles autorisées ?**  
Les personnes appartenant au même groupe peuvent s'asseoir ensemble. Le nombre maximum de personnes par table peut dépendre de la réglementation locale en vigueur.
- **Puis-je me servir à boire moi-même ?**  
Les boissons seront soit servies à table, soit remises par le personnel aux îlots dédiés. Il peut être possible de se servir soi-même, en fonction de la réglementation locale en vigueur.
- **Peut-on prendre de la nourriture à emporter ?**  
Malheureusement, il n'est pas possible d'emporter de la nourriture en raison des mesures d'hygiène.

### Sports et activités

- **La salle de sport est-elle ouverte, et quelles règles dois-je observer lorsque je m'y rends ?**  
Oui, la salle de sport sera ouverte conformément aux consignes et à la réglementation locale en vigueur. Une distance minimum de 2,5 m entre les machines de cardio, et de 1,5 m entre toutes les autres machines doit être observée. Nous recommandons également de laisser une machine sur deux libre pour observer les règles de distanciation. Les clients doivent désinfecter le matériel après utilisation. Il est actuellement requis de s'inscrire via l'application TUI MAGIC LIFE pour se rendre à la salle de fitness. Les horaires d'ouverture de la salle de fitness peuvent varier en fonction de la réglementation locale en vigueur.
- **Y aura-t-il des cours collectifs de fitness ?**  
Les cours de fitness auront lieu dans le respect des règles de distanciation, et donc avec un nombre réduit de participants. Seules certaines activités ne permettant pas le respect de la distance minimum, telles que la danse, sont actuellement suspendues. Pour nous permettre

\* Des changements peuvent être effectués par le club sans préavis.





de limiter le nombre de participants, nous vous proposons de vous inscrire aux cours via l'application TUI MAGIC LIFE. En cas de difficulté pour vous inscrire via l'application, l'équipe du club sera ravie de vous aider.

Si nécessaire, des cours virtuels sont également proposés. Ceux-ci seront diffusés sur le téléviseur de votre chambre, ou aux horaires indiqués dans des lieux désignés.

- **Dois-je m'inscrire pour toutes les activités ?**

Pour nous permettre de limiter le nombre de participants, nous vous proposons de vous inscrire à certaines activités via l'appli TUI MAGIC LIFE App. L'inscription via l'application sera possible pour les cours de fitness, de tir à l'arc et de tennis. En cas de difficulté pour vous inscrire via l'application, l'équipe du club sera ravie de vous aider. L'inscription pour les sports nautiques et les excursions à vélo devra être effectuée auprès du centre nautique/de cyclisme. Les autres activités sont accessibles sans réservation.

## Animations

- **Les spectacles sont-ils maintenus ?**

Oui, les spectacles sont maintenus, conformément à la réglementation locale en vigueur. Dans certains clubs, si nécessaire, nous proposerons deux séances pour permettre le respect de la distanciation.

- **Y a-t-il des soirées ?**

Les soirées sont elles aussi maintenues, dans le respect des mesures sanitaires locales.

- **Les événements TUI MAGIC LIFE ont-ils lieu normalement ?**

Vous trouverez toutes les informations relatives aux événements sur notre site Web <https://www.magiclife.com/en/en/activities/our-activities/events/>.

## Famille et enfants

- **Le MAGIC Kids Club est-il ouvert ?**

De manière générale, le MAGIC Mini Club, le MAGIC Kids Club et le Teens Time restent ouverts dans le respect de la réglementation locale en vigueur. Les programmes sont adaptés aux consignes de distanciation et d'hygiène locales. C'est pourquoi certaines activités telles que les cours de pâtisserie et de cuisine ne peuvent pas être proposées pour l'instant. L'inscription au Kids Club se fera via l'application, et une procédure sera mise en place pour vous permettre de déposer et venir chercher votre enfant en toute sécurité. Un lavage régulier des mains, la désinfection fréquente des meubles et des jouets, ainsi que l'aération régulière des pièces permettent de garantir une sécurité et une hygiène optimales dans le MAGIC Kids Club.

- **Y a-t-il un menu enfants ou un buffet pour les enfants ?**

Les MAGIC Mini Dinner auront lieu si les règles de distanciation et d'hygiène locale le permettent. S'il n'est pas possible de maintenir le MAGIC Mini Dinner, nos jeunes hôtes accompagnés de leurs parents se verront proposer un plat adapté au buffet.

- **Le MAGIC Mini Disco est-il maintenu ?**

Le MAGIC Mini Disco sera maintenu dans le respect des règles de distanciation locales.

- **Les aires de jeu sont-elles accessibles ?**

Les aires de jeu en dehors des clubs enfants sont accessibles et peuvent être utilisées librement par les enfants. Nous demandons aux parents de veiller à ce que leurs enfants observent les règles de distanciation. Les aires de jeu situées à l'intérieur du Kids Club font partie du programme d'activités du Kids Club. Les enfants participant au programme d'activités du Kids Club peuvent utiliser ces aires de jeu sous la surveillance des animateurs. Ils peuvent également les utiliser après la fin des activités sous la supervision de leurs parents.

\* Des changements peuvent être effectués par le club sans préavis.





## Spa et bien-être

- **Le spa/l'espace bien-être est-il ouvert ?**  
Le spa est ouvert dans le respect des consignes et des règles locales en vigueur.
- **Les saunas peuvent-ils être utilisés ?**  
En fonction des clubs, les saunas et les bains de vapeur peuvent de nouveau être utilisés. Certaines restrictions, notamment du nombre de personnes à l'intérieur, sont possibles en fonction des spécifications locales. Dans certains clubs, les saunas restent fermés conformément à la réglementation locale en vigueur.
- **Puis-je réserver des massages et des soins ?**  
Oui. Il vous sera peut-être demandé de porter un masque pendant le soin.

\* Des changements peuvent être effectués par le club sans préavis.

