



## Preguntas frecuentes: clubes TUI MAGIC LIFE\*

### General

- **¿Qué debo tener en cuenta al entrar y salir del país?**  
Te rogamos que te familiarices con los certificados de vacunación, pruebas obligatorias y requisitos de entrada que se requieren actualmente antes de entrar en tu destino de vacaciones y antes de regresar a tu país. Infórmate concienzudamente de las normativas de tu país de destino acerca de la COVID-19. Consulta los consejos de viaje y seguridad de las autoridades de salud y/o el Ministerio de Exteriores de tu país.
- **Como huésped, ¿necesito ponerme una protección de boca y nariz?**  
Sí, dependiendo de las normativas locales, puede ser obligatorio ponerse una mascarilla facial o una mascarilla médica (mascarilla quirúrgica o que cumpla el estándar FFP2/KN95) en ciertas áreas. Para colaborar responsablemente con el cumplimiento e implementación de las medidas de seguridad, te rogamos que lleves tus propias mascarillas médicas y que respetes los carteles de información del club.
- **¿Hay un médico o asistencia médica disponibles en el club?**  
Hay un médico disponible a petición del huésped. Contacta con el servicio de atención al huésped o con recepción para recibir asistencia.
- **¿Puede realizarse un test de COVID-19 en el club?**  
Hay tests de COVID-19 disponibles in situ con cargo adicional. TUI MAGIC LIFE Plimmiri es el único que no ofrece este servicio.
- **¿Qué ocurre si se da un caso de COVID-19 en el club?**  
La salud y seguridad de nuestros huéspedes y plantilla son nuestra máxima prioridad. Si a pesar de las exhaustivas medidas de higiene se produjera una infección en el club, nos veremos obligados a informar inmediatamente a las autoridades locales. Estas y solo estas determinarán, a su entera discreción, qué medidas se adoptarán e implementarán y cómo puede seguir operando el club.

### Antes de la llegada y recepción

- **¿Qué productos relacionados con la COVID-19 debo llevar conmigo en mis vacaciones?**  
Te recomendamos llevar protecciones para nariz y boca suficientes para la duración de tus vacaciones.
- **¿Qué puedo hacer en casa antes de mi llegada al club TUI MAGIC LIFE?**  
Puedes registrarte online desde la comodidad de tu hogar desde 15 días antes de tu llegada. El registro online puede realizarse en el sitio web [magiclife.com](https://www.magiclife.com/en/en/service/online-check-in/#/) (<https://www.magiclife.com/en/en/service/online-check-in/#/>). Desgraciadamente, este servicio no está disponible actualmente en el Club Plimmiri y el Club Marmari Palace.  
El servicio de registro online aún no está disponible en los resorts Candia Maris y Jacaranda. Cumplimenta el formulario de llegada antes de tu viaje y entrégaselo a nuestro personal cuando llegues.  
Aquí podrás encontrar tu formulario de registro para TUI MAGIC LIFE Candia Maris:

\* Sujeto a cambios específicos en cada club con poca antelación





[https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise-Formular/20191001\\_TML\\_Registration\\_card\\_Candia\\_Maris\\_1\\_.pdf](https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise-Formular/20191001_TML_Registration_card_Candia_Maris_1_.pdf).

El formulario de registro de TUI MAGIC LIFE Jacaranda puede encontrarse en el siguiente enlace: [https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise-Formular/20200116\\_TML\\_Registration\\_card\\_Turkey\\_Jacaranda\\_DE\\_EN.pdf](https://www.magiclife.com/fileadmin/media/pdf/Anreise-Formular/20200116_TML_Registration_card_Turkey_Jacaranda_DE_EN.pdf).

- **¿Se desinfectan las tarjetas de acceso antes de la llegada?**

Sí.

### Higiene y limpieza

- **¿Hay instalados dispensadores de desinfectante en el resort?**

Sí, se han instalado dispensadores de solución desinfectante por todos los clubes.

- **¿Es posible lavar mi ropa en el resort?**

Sí, el servicio de lavandería está disponible con cargo adicional.

### Comida y bebida

- **¿Cuál es el horario de apertura de los restaurantes?**

Puedes consultar el horario de apertura actual de todos los restaurantes en TUI MAGIC LIFE App.

- **¿Puedo elegir mesa?**

Nuestro personal de servicio te ayudará a sentarte cumpliendo las normativas de distanciamiento e higiene. Haremos todo lo posible por satisfacer tus preferencias personales.

- **¿Podemos sentarnos juntos en grupo?**

Los viajeros que pertenezcan a un mismo grupo de viaje pueden sentarse juntos. El número máximo de personas que pueden sentarse juntas puede depender de las normativas locales.

- **¿Puedo ir a por bebidas yo mismo?**

Las bebidas se servirán directamente en tu mesa o las facilitarán nuestros empleados en los puestos de bebidas. El autoservicio estará disponible dependiendo de los requisitos locales.

- **¿Puedo encargar comida para llevar?**

Desgraciadamente, debido a las normativas de higiene, no puede encargarse comida para llevar.

### Deportes y actividades

- **¿Estará abierto el gimnasio, y qué deberé tener en cuenta al usarlo?**

Sí, funcionará de acuerdo con los reglamentos y las normativas locales. Debe mantenerse una distancia mínima de 2,5 m en máquinas de cardio y 1,5 m en el resto. Además, recomendamos dejar máquinas libres de separación entre huéspedes para mantener la distancia. Los huéspedes deberán desinfectar el equipo una vez usado. Actualmente es necesario registrarse mediante TUI MAGIC LIFE App para visitar el Fitness Studio. El horario de apertura del Fitness Studio puede variar dependiendo de la legislación local.

- **¿Se organizarán actividades de fitness en grupo?**

Los cursos de fitness se llevarán a cabo de acuerdo con las normativas de distanciamiento, por lo que el número de participantes se verá reducido. Solo se ha suspendido un número reducido de actividades donde era imposible mantener la distancia mínima requerida, como

\* Sujeto a cambios específicos en cada club con poca antelación





los cursos de baile. Para regular el número de participantes, el registro en los cursos de fitness se hará mediante TUI MAGIC LIFE App. El personal del hotel estará encantado de ayudarte si tienes dificultades durante el registro mediante la app.

Además, en caso necesario, ofrecemos clases de fitness virtuales que podrás seguir por televisión desde tu habitación o en áreas designadas a las horas anunciadas.

- **¿Tengo que registrarme para todas las actividades?**

Para controlar el número de participantes, algunas actividades tienen un proceso de registro mediante TUI MAGIC LIFE App. El registro en cursos de fitness, tiro con arco y tenis se hará por adelantado mediante la app. El personal del hotel estará encantado de ayudarte si tienes dificultades durante el registro mediante la app. El registro de actividades de deportes acuáticos y bicicleta deberá hacerse por adelantado en la Watersport Station/Mountainbike Station. El resto de las actividades no requieren que se registre para participar.

## Entretenimiento

- **¿Se celebrarán los espectáculos?**

Sí, los espectáculos se celebrarán como de costumbre, cumpliendo las normativas de distanciamiento aplicables. En caso necesario, habrá una segunda función en algunos resorts para asegurar que se mantienen las distancias.

- **¿Se celebrarán fiestas?**

Volverán a celebrarse fiestas cumpliendo con las regulaciones de higiene.

- **¿Se celebrarán eventos de TUI MAGIC LIFE como estaba previsto?**

Encontrarás información y las fechas de los eventos programados en nuestro sitio web <https://www.magiclife.com/en/en/activities/our-activities/events/>.

## Familia y niños

- **¿Estará abierto el MAGIC Kids Club?**

Por regla general, el MAGIC Mini Club, el MAGIC Kids Club y el Teens Time estarán abiertos para los diferentes grupos de edad, siguiendo las normativas locales. El programa se adaptará a las reglas de distanciamiento e higiene. Por esta razón, algunas actividades como p. ej. los cursos de cocina/repostería no están disponibles de momento. La asistencia a Kids Club se reservará desde la app, y se implementará un procedimiento definido para dejar/recoger a los niños. Para garantizar la máxima higiene y seguridad en el MAGIC Kids Club, se lavarán las manos regularmente mientras se cuida de los niños, se desinfectarán constantemente muebles y juguetes, y se ventilarán las habitaciones.

- **¿Hay comidas para niños o un bufé infantil?**

La MAGIC Mini Dinner estará disponible cuando lo permitan las normativas de distanciamiento e higiene aplicables. Si no puede celebrarse la MAGIC Mini Dinner, nuestros pequeños huéspedes podrán disfrutar de un plato para niños en el bufé normal acompañados de sus padres.

- **¿Está abierta la MAGIC Mini Disco?**

La MAGIC Mini Disco está abierta siguiendo las normativas de distanciamiento aplicables.

- **¿Están abiertas las zonas de juego?**

Las zonas de juego fuera de los respectivos clubes infantiles están abiertas y los niños podrán usarlas libremente. Rogamos a los padres que se aseguren de que sus hijos cumplan las reglas de distanciamiento. Las zonas de juego de las instalaciones del Kids Club forman parte del programa de actividades habitual de Kids Club. Los niños que participen en el programa de actividades infantiles podrán disfrutar de la zona de juego bajo la supervisión de nuestros

\* Sujeto a cambios específicos en cada club con poca antelación





animadores infantiles. Además, los niños podrán usarlas bajo la supervisión de los padres una vez que finalicen las actividades de Kids Club.

### Spa y bienestar

- **¿Está abierta la zona de spa/bienestar?**  
El spa funciona de acuerdo con los reglamentos y las normativas locales.
- **¿Pueden usarse las saunas?**  
Dependiendo del club, las saunas y baños de vapor ya pueden volver a usarse. Podrán existir restricciones, tales como límites de capacidad, dependiendo de las normativas locales. En algunos clubes, las saunas seguirán cerradas debido a la legislación local.
- **¿Puedo reservar masajes y tratamientos cosméticos?**  
Sí. Es posible que necesites llevar cobertura para nariz y boca durante el tratamiento.

\* Sujeto a cambios específicos en cada club con poca antelación

