



MEDIDAS

*Covid 19*

## ESTIMADO HUÉSPED,

A raíz de la pandemia generada por el COVID19 y para hacer que sus vacaciones sean un lugar de disfrute seguro, hemos establecido una serie de medidas y recomendaciones para usted y también para nuestro equipo, esperamos que con ello se sienta comfortable en todo momento y ante cualquier sugerencia o incidencia rogamos contacte con la Dirección del Hotel.

Le nombramos los diferentes aspectos a tener en cuenta.

## GENERALES

Las principales recomendaciones son **el espacio social de seguridad que será de 1.5 m y 2 metros** en función del uso de mascarillas y la higiene de manos frecuente.

Se recomiendo el uso de mascarilla en los espacios públicos y le proveemos en todas las dependencias comunes como recepción, restaurante, spa, baños públicos, etc.

Nuestro personal cuenta con la **información, formación y EPIS** necesarios para que usted pueda disfrutar de sus vacaciones olvidándose por unos días de la emergencia sanitaria vivida.

## BIENVENIDA AL ESTABLECIMIENTO

Preveamos acciones adicionales a las que veníamos realizando como:

- Hemos colocado unas **alfombras desinfectantes** en la entrada principal.
- Tomamos la **temperatura** de nuestros huéspedes en el momento del check in.
- Instalación de **pantallas separadoras** entre el cliente y la persona que le atiende.
- Se debe respetar siempre un **espacio social de seguridad** de 2 metros en caso de no usar mascarilla por parte del huésped o bien de 1.5m cuando la mascarilla esté presente.
- Aconsejamos realice el **check in on line en la web**, le informaremos mediante email, siempre que sea posible, del proceso con el fin de minimizar su tiempo en recepción.
- En el momento del check in le dotaremos de un **set de amenities de seguridad** por si no dispusiera de su mascarilla e Hidrogel.
- Procedemos a la **desinfección delante de usted** de los objetos que pueda tocar como la Tablet para el check in o la TPV para cobros.
- Promovemos el **uso de crédito** en el hotel y posterior pago mediante tarjeta de crédito.
- Hemos reubicado el mobiliario que ha sido necesario para cumplir con el espacio social de seguridad.
- Por su seguridad, mantenemos **abierto sólo un acceso** al establecimiento.

Se eliminará el servicio de Valet Parkign y lamentablemente, como cliente habitual no podremos saludarle con un apretón de manos como tanto nos gustaba.



## ASCENSORES

- Recomendamos el uso de ascensores por **unidad familiar o por clientes** de una misma habitación.
- Rogamos respete el **espacio social de seguridad** durante la espera.
- Este es uno de los principales espacios donde le recomendamos el **uso de mascarilla y de gel hidroalcohólico** tras tocar la botonera.
- **Reforzamos la limpieza** de este espacio dado el uso intenso que se da del mismo.

## TECNOLOGIA

- Hemos reforzado el **Check in On Line**, con el fin de minimizar el tiempo de estancia en la recepción.
- Disponemos de una **app informativa** donde encontrará los horarios y todas las informaciones necesarias para disfrutar al máximo de su estancia.
- Las cartas de los diferentes servicios están disponibles en **código QR** o bien en la APP; usted lo usará a su comodidad.

## LIMPIEZA Y HABITACIONES

- Su habitación habrá sido **desinfectada con ozono** y posteriormente ventilada para garantizar una desinfección total tras la salida del último huésped. El tiempo de desocupación de la habitación tras esta desinfección es de 24 horas.
- Mejoramos y reforzamos todos los **procesos de limpieza**, incorporando desinfectantes especialmente recomendados en hostelería.
- No podemos realizar la limpieza de su habitación si usted está dentro de la habitación; si se diera el caso, podría estar en la terraza.
- Para su tranquilidad y comodidad los aseos públicos serán limpiados **cada dos horas** y en el resto de espacio públicos se incrementa la frecuencia de limpieza.
- Hemos eliminado la mayoría de objetos decorativos e informativos de la habitación como libros, revistas, plantas, directorios.
- Eliminamos también edredones y almohadas adicionales que antes estaban en el armario.

**Ante cualquier necesidad que pueda tener, comunique con recepción.**

## RESTAURANTE Y BAR

- Rogamos sea respetuoso con el **espacio social de seguridad**.
- Dispondrá de un **horario asignado** para que no deba esperar en el restaurante y para mantener el aforo correcto.
- Colocamos **pantallas de seguridad** en los sitios donde pueda ser necesario.
- El desayuno será "a la carte". El servicio de buffet ha sido eliminado.
- Hemos reubicado el mobiliario para mantener el espacio social de seguridad.
- Las cartas de los diferentes servicios están disponibles en **código QR** o bien en la **APP** del establecimiento.
- Las mesas, en beneficio de su seguridad, serán vestidas delante de usted.
- Reforzamos los procesos de limpieza y temperaturas para asegurar la correcta desinfección de vajilla y utensilios tras su uso.

## PISCINA

- En beneficio de su comodidad, encontrará las hamacas separadas por **grupos de 2**. Rogamos no las cambie de posición.
- Es **obligatorio el uso de toallas para proteger la hamaca. Tenemos toallas a su disposición**.
- Avise al socorrista al dejar su hamaca así podemos proceder a la desinfección.
- Por las mañanas temprano, realizamos una **desinfección** de toda la zona de piscina.
- Debido a nuestro sistema de operativa interna ya analizábamos periódicamente el agua y registramos y dosificamos los niveles de cloro de una manera automatizada.

## GIMNASIO, SPA

- Son servicios que funcionan **con cita previa** para que las dependencias y la atención sean en exclusiva para usted.
- Se garantiza la **desinfección** tras cada uso.
- El funcionamiento de las piscinas es como en el exterior.

## DEPENDENCIAS INTERNAS Y RRHH

- Todo el equipo humano ha sido debidamente formado tanto en las especificaciones de la enfermedad para conocer correctamente los síntomas y actuar en consecuencia como en el cambio de procesos internos que hemos debido implementar.
- Hemos cumplimentado un **cuestionario de salud** para garantizar que todas las personas que trabajan no sufren COVID-19.
- Disponemos de un **equipo "experto"** que ha tenido formación adicional para poder tratar una incidencia con respecto a clientes o trabajadores que puedan encontrarse mal.
- Entre las medidas diarias que tiene nuestro equipo están:
  - Toma de **temperatura** diaria.
  - Recorrido interno que implica, cambio de zapatos, de ropa y desinfección.
  - **Limpieza y desinfección** de utensilios constante.
  - **Trazabilidad** de los recorridos y relaciones entre personas y clientes.  
Se establecen unos turnos rigurosos.
  - Uso de los **EPIS** necesarios y propios del departamento
  - Debe cumplirse con la norma interna de limpieza de manos cada hora alternando agua y jabón con hidrogel.



## PARTNERS

Para desarrollar nuestras acciones, nos hemos dejado aconsejar de partners expertos en la materia y con quienes colaboramos desde hace años como; a la vez que seguimos procesos de auditoría interna y de mejora continua para implementar y/o cambiar todo aquello que fuese necesario. Estos partners, son:

- Preverisk, **partner desde hace 20 años y mundialmente reconocido en el sector Travel**, en la mejora y adaptación de protocolos de "Health and Safety" según las recomendaciones de la OMS y autoridades sanitarias.
- Red Asistencial Juaneda, es nuestro **centro hospitalario de referencia** y con ellos hemos desarrollado un protocolo de actuación en caso de clientes que enfermen en el hotel. En cualquier caso, mientras el cliente espera la atención médica procederá a aislarse en su habitación y de ser preciso, tenemos unas habitaciones bloqueadas para hacer una cuarentena.
- Previs, es la empresa que nos desarrolla todos los **protocolos de prevención** de Riesgos laborales con el fin de cumplir con toda la legislación actual.

En aras a los cambios normativos sanitarios que puedan ir implementándose, nos reservamos el derecho de modificar todo lo que consideremos necesario para mejorar su estancia.

Deseamos que descanse y disfrute con nosotros.

Atentamente,  
General Manager

A large, bold, black serif letter 'S' is centered on the page. The bottom of the 'S' is composed of a dense cluster of small black dots, creating a salt grain or dust effect that tapers downwards.

PURE • SALT  
LUXURY HOTELS