



## Condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas frente al Covid-19

---

El objeto de este documento es informar al cliente, antes de la confirmación de reserva, de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.

Se trata de una recopilación de buenas prácticas, incluidas en los protocolos de seguridad y salud de Hipotels, para garantizar la salud y bienestar de nuestros clientes y empleados, frente al COVID-19. Estas buenas prácticas han sido publicadas por las autoridades competentes y la Organización Mundial de la Salud.

Mediante la aceptación del presente documento, se garantiza que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento, las normas especiales que rigen en el establecimiento.

Así mismo, el cliente se compromete a avisar si se encuentra mal y no vendrá al hotel en ese caso. Debe informar si está contagiado o ha estado en contacto con alguien contagiado. En caso de que se encuentre mal en el establecimiento, debe informar de las zonas en las que estuvo en el hotel y seguir las indicaciones del personal.

## General



**Aforos** de las zonas comunes (recepción, salas, etc.): se ha reducido de acuerdo con las medidas de higiene, protección y distancia mínima de 2 metros entre personas.



Se han señalado las distancias cada 2 metros en el suelo donde se forman colas (recepción, comedor, bar, etc.) para mantener su seguridad.



Todo el personal del Hotel utiliza mascarillas. **Para los clientes el uso de mascarilla es opcional, siempre que respeten las distancias de seguridad establecidas.**



En todas las actividades se deben respetar las **distancias de seguridad** interpersonal entre personas que no sean de la misma unidad familiar o grupo.



Se dispone de **mamparas** de protección donde hay mostradores.



El cliente tiene a su disposición, **difusores de producto desinfectante** de manos, en los accesos al hotel y zonas comunes. Se deben desinfectar las manos regularmente y siempre que entren a las zonas indicadas, como recepción, comedor, salas, gimnasio, etc.



Los **ascensores** no se compartirán entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.



Se modifica **horarios** de Check-Out y Check-in.

**CHECK OUT** ⌚ 11.00h

**CHECK IN** ⌚ 15.00h



Se ofrece información sobre servicios de **atención médica** pública y privada de la zona.



El hotel dispone en recepción, a disposición de los clientes, **Kits de mascarilla, guantes y gel desinfectante.** Con coste.

## Recepción

---



**Check in online:** para evitar al máximo la manipulación de documentos de forma física, hemos implementado el pre check-in para todas reservas.



Se dispone de guantes desechables y **toallitas desinfectantes** para limpiar aspas, manillas, maletas, etc.

## Habitaciones

---



La **limpieza y desinfección** de habitaciones se hará **sin presencia de clientes** por su seguridad, y siguiendo los planes de limpieza y productos de Diversey.



Las habitaciones higienizadas se identifican con el cartel **“habitación higienizada”** en todas las entradas.



Se limpiarán y desinfectarán los **carros y los office** en cada cambio de turno.



El personal de limpieza y desinfección irá protegido por **guantes y mascarilla**.



En las habitaciones se **eliminan elementos no esenciales** como objetos de decoración, revistas, folletos o bolsas de lavandería (si precisa de este servicio, póngase en contacto con recepción). Se reducen los amenities a gel y champú.



Las **mantas y almohadas en los armarios** se encuentran protegidas.

Las **perchas** se desinfectan cada cambio de cliente.



Se establece una sistemática para **evitar la contaminación cruzada**, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.

## Buffet & Comedor

---



**Aforo:** se limita para poder mantener las distancias de seguridad, por lo que se establecerán varios turnos para los servicios (desayuno, almuerzo y cena) en base a la ocupación y número de comensales.



**Solución desinfectante** a la entrada del comedor que se debe aplicar.



Se dispondrá de **cartelería** informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.



**Se deben respetar las distancias de seguridad.** Se señalizan las distancias en el suelo donde se forman colas, para respetar la distancia de seguridad entre clientes y con el personal.



Las **mesas** se montarán cuando el cliente se sienta, y estarán cubiertas por mantel.



Se establecen recorridos de entrada y salida para una correcta **circulación y orden**, y evitar aglomeraciones



Se dispone de **cartas** digitales mediante código QR para los clientes y así evitar el contacto con las cartas.



**Se higieniza** toda la sala entre servicios (reposabrazos de sillas, mesas, cartas, suelo, etc.) y airea durante 5 minutos.



Los **buffets** serán, en su mayoría, asistidos por el personal del hotel, pudiendo también los clientes servirse cuando las raciones se hayan preparado de manera individualizada.



El **Show-cooking** ofrece los platos terminados delante del cliente al momento y su gusto.



Los **postres** se sirven individualizados, por lo que los puede coger el cliente, a excepción de aquellos que por sus características especiales, deban ser servidos por nuestro personal.

## Bar & Snack

---



Se limita el **aforo** para y poder mantener las distancias de seguridad.



**Se deben respetar las distancias de seguridad.** Se señalizan las distancias en el suelo donde se forman colas, para respetar la distancia de seguridad entre clientes y con el personal.



Se dispone de **cartas** digitales mediante código QR para los clientes y así evitar el contacto con las cartas.



**El servicio en barra** será restringido.



**Limpieza y desinfección** del equipamiento, (mesas, sillas, superficies de contacto), entre un cliente y otro.

## Spa, Gimnasio & Piscina

---



Se controla el **aforo de los vestuarios** y de las instalaciones para asegurar la distancia de seguridad. El **aforo de las piscinas** se reduce para mantener las distancias de seguridad.



**Las hamacas** se separan para mantener la distancia y se desinfectan diariamente y cada cambio de cliente.



El uso de **gimnasio** es bajo reserva. Se reordenan las máquinas para mantener las distancias y se deben desinfectar después de cada uso. Se limpia y desinfecta por completo diariamente y se procede a su ventilación.



El **área de tratamientos** se limpia y desinfecta frecuentemente y de acuerdo al plan de limpieza y desinfección establecido de equipos de terapia respiratoria, grifos, duchas y puntos terminales que se usen con frecuencia; Paredes de las bañeras; Cabinas de tratamiento.

## Animación

---



Los animadores irán protegidos por **mascarillas**.



Las actividades de animación se diseñarán y planificarán de tal forma que permitan controlar los **aforos** y **respetar la distancia mínima de seguridad** entre personas. Serán bajo reserva.

### Áreas de recreo infantiles / Miniclub



Se **refuerza** el plan de limpieza habitual en los clubs infantiles, tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones



**Lavado de manos y desinfectante** a la entrada a la zona de juegos de obligado uso.

Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas llevan una **higiene personal elevada** con lavado y/o desinfección frecuente de manos.



Se desinfectará **el material** utilizado en las actividades de animación después de cada uso.