

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

### **Introducción**

La situación de emergencia sanitaria causada por la expansión del virus Sars-Cov-2 (que causa la enfermedad comúnmente conocida como Covid19), declarado por la Organización Mundial de la Salud como pandemia, obligó a los gobiernos de los diferentes países a declarar estados de alarma, a partir de los cuales se han venido adoptando de manera progresiva medidas preventivas para hacerle frente en los diferentes sectores.

En este contexto, en Iberostar Hotels & Resorts, con el objetivo de poder retomar nuestra actividad, hemos trabajado en una serie de medidas enfocadas a minimizar los riesgos sanitarios originados por este virus de cara a la reapertura de nuestros establecimientos y servicios, alineadas con nuestro compromiso con un turismo cada vez más responsable tanto con las personas como con el medio ambiente.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

### **Medidas de carácter general**

Las medidas a cumplir y respetar por parte de los clientes se centran en tres grupos:

1. Distanciamiento social, con el objetivo de garantizar al máximo el mantenimiento de las distancias de seguridad recomendadas.
2. Higienización de manos.
3. Uso de mascarilla\*.

\*En el caso de clientes que por razones médicas acreditadas estén legalmente dispensados de portar mascarilla, éstos harán, de buena fe, sus mejores esfuerzos para, sin menoscabo de sus derechos:

- guardar con trabajadores y demás clientes la distancia de seguridad mínima.
- no prolongar innecesariamente su presencia sin mascarilla en los espacios en que inevitablemente concurran con más clientes, tales como el buffet o recepción, contribuyendo así a garantizar la aplicación de las medidas de seguridad e higiene implementadas en tales espacios comunes.
- en general, seguir aquellas conductas y actitudes, perfectamente compatibles con su derecho a no portar mascarilla, que, por solidaridad y seguridad de todos, contribuyan a una estancia más segura para todos los clientes y trabajadores.
- que sus acompañantes presten la ayuda y asistencia necesaria, en colaboración con los trabajadores del hotel, para cumplir con estas recomendaciones."

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

### Medidas específicas por zonas

#### Entrada-Lobby-Recepción

- ✓ Al acceder al edificio, se debe hacer uso de mascarilla, pasar sobre la alfombra higienizante para el calzado e higienizarse las manos con el gel hidroalcohólico habilitado en la zona.
- ✓ Con el fin de evitar aglomeraciones y colas de espera, se recomienda realizar el check-in online.
- ✓ Se recomienda la descarga y uso de la APP para cualquier comunicación o petición especial con recepción, y así como para realizar el check out y pago de cualquier gasto adicional no incluido en el régimen de pensión.
- ✓ El cliente deberá higienizarse las manos con el gel hidroalcohólico dispuesto en para hacer uso de elementos de uso comunes en el hall, como ordenadores, tótems.
- ✓ Para garantizar unas correctas condiciones de higiene y desinfección de las habitaciones, los horarios de check in y check out se ven modificados siendo la nueva hora de salida a las 11h y la de entrada a las 15h.
- ✓ Se deberán respetar los turnos asignados por recepción para acceder al restaurante en los diferentes servicios. En caso de querer modificarlos, habrá que solicitarlo con antelación en la misma recepción.
- ✓ La devolución de las tarjetas de toallas de piscina y de habitaciones se hará en los buzones provistos en el mostrador de recepción.
- ✓ En caso de presentar sintomatología relacionada con los ocasionada por el virus Sars-Cov-2 , deberá contactar con la recepción del hotel telefónicamente, y mantenerse aislado en la habitación hasta recibir nuevas indicaciones por parte de la dirección del hotel.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

### **Habitación**

- ✓ Para garantizar una mejor limpieza y desinfección de la habitación y minimizar riesgos, se han eliminado una serie de elementos no esenciales así como algunos servicios (room service, minibar..) que serán bajo petición. Se deberá solicitar cualquier de estos accesorios o servicios a través de la APP o Recepción.
- ✓ La limpieza de las habitaciones se realizará con el cliente ausente, al igual que la reparación de averías de las habitaciones ocupadas.

### **Servicios de restauración**

#### **Restaurantes**

- ✓ Con el fin de poder respetar las limitaciones de aforos en recintos estipulados por normativa, se deben respetar los turnos de comidas asignados.
- ✓ Se debe hacer uso de mascarilla e higienizarse las manos para acceder al restaurante y a las zonas de exposición del buffet.
- ✓ En las colas de espera que puedan formarse, se debe respetar la distancia interpersonal recomendadas respecto de otros huéspedes.
- ✓ En el caso de que una familia sean más de cuatro miembros, se informará al personal de sala para que puedan asignarles unas mesas específicas para ocupar a lo largo de su estancia.
- ✓ Se debe hacer uso de las estaciones de gel antiséptico antes de servirse las bebidas.
- ✓ Se respetarán los flujos de entrada y salida de los accesos del restaurante, zonas de buffet y demás puntos.
- ✓ Para conocer la oferta de bebidas, se usará el móvil para escanear los códigos QR en las mesas.
- ✓ Para hacer uso del servicio de desayunos y/o cenas frías, se deberá hacer petición previa a Recepción.

#### **Bares**

- ✓ Para conocer la oferta de bebidas, se usará el móvil para escanear los códigos QR en las mesas.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

- ✓ Las comandas de bebidas o snacks no podrán ser consumidas en la barra.
- ✓ Se debe hacer uso de las estaciones de gel antiséptico antes de servirse las bebidas.

### **Servicios de entretenimiento**

- ✓ Para realizar cualquier actividad definida en el programa de entretenimiento de entretenimiento, se deberá apuntar previamente a través de la APP o del personal de animación.
- ✓ El uso de mascarilla es obligatorio para acceder a cualquier actividad de entretenimiento en personas de más de 6 años, salvo en las actividades deportivas o que supongan alguna actividad física, o que se lleven a cabo dentro de la piscina.
- ✓ Se debe respetar la distancia interpersonal recomendada respecto de otros huéspedes y personal de animación.

### **Servicios de Wellness e instalaciones deportivas**

- ✓ Al acceder a las zonas de SPA, usará mascarilla y se higienizará las manos con el gel antiséptico habilitado.
- ✓ Se respetarán los aforos marcados en cada una de las instalaciones.
- ✓ Para la reserva de tratamientos y masajes, se usará preferiblemente la APP y para el uso de instalaciones húmedas como sauna y baño turco se hará reserva previa en el SPA directamente.
- ✓ Las toallas para acceder al circuito de aguas del SPA serán entregadas por el personal del SPA en su recepción, y la devolución se hará en los cestos habilitados en los vestuarios.
- ✓ En el gimnasio, deberá higienizar, después de cada uso, el equipamiento utilizado, con ayuda del gel y papel de un sólo uso habilitado para tal fin.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

### **ZONAS NOBLES**

- ✓ Teniendo en cuenta la reducción de los aforos permitidos, deberá seguir las indicaciones del personal en los diferentes recintos o locales para garantizar el mantenimiento de las distancias de seguridad recomendadas.

### **Ascensores**

- ✓ Antes del uso de los ascensores, se higienizará las manos con el gel hidroalcohólico dispuesto en los accesos a los elevadores y deberá hacer uso de la mascarilla.

### **Solarium**

- ✓ Se deberán seguir las instrucciones del socorrista en cuanto a las medidas de aforo, higiene y seguridad en las zona del solarium y piscinas.
- ✓ No se permite la reserva de hamacas ni moverlas a otros emplazamientos.

### **Aseos comunes**

- ✓ Para acceder a los aseos comunes, se hará uso del gel hidroalcohólico para higienizarse las manos.
- ✓ Se respetará el aforo máximo marcado en los aseos.

### **Zonas exteriores**

- ✓ No está permitido fumar en ninguna zona exterior.