

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. Es indispensable presentar un test diagnóstico en Covid-19 con resultado negativo para todos los huéspedes mayores de 6 años, y realizado en el plazo máximo de 72 horas previas a la llegada. Además se debe descargar y mantener activa durante su estancia en las islas, así como los 15 días inmediatamente posteriores a su regreso a su lugar de origen, la aplicación móvil de alerta de contagios RADAR COVID.
2. Distanciamiento social, con el objetivo de garantizar al máximo el mantenimiento de las distancias de seguridad recomendadas.
3. Higienización de manos.
4. 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 sea 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.

MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICABLES A CLIENTES

Bares

- ✓ Para conocer la oferta de bebidas, se usará el móvil para escanear los códigos QR en las mesas.
- ✓ 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 inscribir previamente a través de la APP o del personal de animación.
- ✓ 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 zonas 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

- ✓ Sólo está permitido fumar en los espacios exteriores, siempre que se garanticen los 2 metros de distancia respecto a otras personas.