

Nuestro Complejo Hotel Rural & Spa Los Anades está siguiendo todas las medidas de seguridad fijadas por el Instituto de Calidad Turística Español bajo la supervisión del Ministerio de Sanidad del Gobierno Español y las autoridades sanitarias sobre el coronavirus (COVID-19) para que el servicio y atención a nuestros clientes sea lo más eficaz y seguro posible.

Es por eso que queremos transmitir un mensaje de tranquilidad máxima y de confianza con las medidas adoptadas ya que contamos con un protocolo de actuación interno siguiendo las indicaciones de las autoridades para solventar de manera adecuada cualquier imprevisto.

#### Medidas implementadas en el Complejo Hotel Rural & Spa Los Anades

- ❖ En el caso de las tarjetas regalo hemos ampliado el periodo de vigencia de 12 meses
- ❖ Aseguramos al cliente nuestra colaboración y flexibilidad para modificar y gestionar todas aquellas reservas de reuniones y eventos familiares y/o corporativos.

Porque **Su Seguridad y la nuestra** es lo primero, y para la mayor tranquilidad durante su estancia, le informamos que todos los trabajadores han realizado un plan de formación interno ideado por la empresa para cumplir los protocolos internos de seguridad y salud marcados por la normativa del ITCE y el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España frente al COVID19, para alojamientos rurales, balneario & Spa y restauración.

Aquí se puede acceder a la información actualizada de este protocolo.

Además, hemos implantado otras medidas adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y empleados:

#### • PERSONAL Y PROVEEDORES

##### ○ FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Formación continuada de todo el personal sobre los nuevos protocolos, con una actualización permanente ante nuevas contingencias y escenarios

##### ○ PROTOCOLOS DE HIGIENE

Se han reforzado las medidas de higiene previamente establecidas en todas las áreas de trabajo de los empleados. Tras cada turno se llevará a cabo una desinfección de cada uniforme y de cada puesto de trabajo. El uso de mascarillas y lavado de manos con agua y jabón obligatorio y la utilización del gel hidroalcohólico con frecuencia.

##### ○ MEDIDAS DE SALUD

Dos veces al día se medirá la temperatura corporal de cada empleado. Para asegurar el tránsito y el control de personal el único acceso al establecimiento será la puerta de acceso de personal. No habrá más accesos abiertos para asegurar el control.

##### ○ PROTOCOLO DE COMEDOR DEL PERSONAL

Mantenimiento de distancia de seguridad en comedor interno.

##### ○ RECEPCIÓN DE MERCANCIAS

Refuerzo del protocolo de mercancías con desinfección e higienización de personal y productos.

##### ○ ALMACENES

Desinfección de mercancías y zona de almacenaje tras cada depósito de la mercancía. Registro de proveedores por día.

#### • RECEPCION

##### ○ CHECK-IN EXPRESS.

Anticipación de los datos de reserva del cliente vía email y telefónica para minimizar el contacto y evitar entregas de papel.

##### ○ ALFOMBRAS DE DESINFECCIÓN.

Instalación de alfombras de desinfección en los accesos al hotel, acceso al restaurante y el Spa.

##### ○ MEDIDAS DE SALUD.

A la llegada al hotel se realizará un control de temperatura a todos nuestros huéspedes.

- PROTOCOLO DE LLAVES Y FIRMA.

Se llevará a cabo una desinfección de objetos como bolígrafos, llaves de habitaciones y datáfono tras su intercambio. Se colocará una bandeja para depositar las llaves de los clientes tras su uso y se desinfectará después de cada turno.

- CORNER DE SEGURIDAD PARA CLIENTES.

Hemos incluido solución hidroalcohólica, papel secante y papelería de pedal, a la entrada del hotel y en los puntos de acceso al restaurante y el Spa, y para su tranquilidad sustituiremos o mantendremos en la medida de lo posible las puertas abiertas para evitar el contacto con pomos.

- INFORMACIÓN PARA CLIENTES.

Se facilitarán mapas, y folletos turísticos digitalizados mediante acceso código QR.

- CHECK OUT EXPRESS.

Envío de facturas por email y pago con tarjeta de crédito.

- HABITACIONES

- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.

Se han establecido protocolos de limpieza y desinfección excepcionales de las habitaciones después de la salida de los huéspedes, prestando especial atención a los artículos de contacto frecuente, superficies de contacto críticas y textiles.

Todas las habitaciones se someterán a un tratamiento de los sistemas de ventilación y nebulización, después de haberse efectuado la salida de cada cliente y antes de la entrada del siguiente.

- CARTELERÍA CON PROTOCOLOS.

En su habitación, así como las instalaciones del Hotel, podrá encontrar infografías sobre buenas prácticas en prevención para reducir el riesgo de contagio y sobre higiene de manos.

- DECORACIÓN DE HABITACIONES.

Retirada de elementos decorativos prescindibles como alfombras, cubrecamas, cortesía de té ( bajo petición ), secador de pelo ( bajo petición ) y papelería.

- ZONAS COMUNES

- DESINFECCIÓN PREVIA APERTURA.

Días antes de la reapertura de todos nuestros hoteles se realizará una total desinfección de todas las superficies del hotel tanto exteriores como interiores.

- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.

Se ha intensificado la frecuencia de la limpieza y desinfección de las zonas comunes del complejo, mostradores de recepción, puertas, aseos de clientes etc.

- CORNER DE SEGURIDAD PARA CLIENTES.

Hemos incluido solución hidroalcohólica, papel secante y mascarillas quirúrgicas desechables, así como papelería de pedal en el hall del hotel y para su tranquilidad sustituiremos o mantendremos en la medida de lo posible las puertas abiertas para evitar el contacto con pomos.

- CARTELERÍA CON PROTOCOLOS.

Infografías de atención para comunicación de buenas prácticas y medidas a adoptar en el entorno del Complejo por clientes y empleados.

- SALA DE JUEGOS INFANTIL Aumento de la desinfección y limpieza diarias.

● RESTAURANTE
---------------

- ACCESO POR TURNOS

Nuevo sistema de acceso por turnos para cumplir con el aforo en cada momento de la sala y poder mantener el distanciamiento social en mesas y comensales.

- ROOM SERVICE en desayuno y cenas.

Ofreceremos la posibilidad de disfrutar de estos servicios en su habitación bajo la carta de este servicio informando al cliente digitalmente.

- AFOROS LIMITADOS.

Reducido el número de mesas en el salón de restaurante para asegurar el distanciamiento social de separación entre mesas, en terrazas y zonas verdes exteriores.

- CORNER DE SEGURIDAD

Para todos los clientes que accedan al Restaurante se le informará de la recomendación de uso de soluciones hidroalcohólica, papel secante y papelería de pedal a la entrada. Todos nuestros manteles tendrán un solo uso.

- PAGO CON TARJETA. Se recomendará el pago con tarjeta o sistemas de pago virtual, o cargar dicha consumición o servicio a la cuenta de la habitación.

- CARTAS DE RESTAURANTE Y ROOM SERVICE

Se ha eliminado las cartas físicas en papel ofreciendo al cliente acceso a cartas digitales mediante código QR a dicha información.

## • SPA & TRATAMIENTOS

### ○ MEDIDAS DE SALUD.

A la llegada al Spa o a la Sala de Bienestar se realizará un control de temperatura a todos nuestros huéspedes.

### ○ TRATAMIENTO DE JACUZZI Y ZONAS HUMEDAS Y SECAS

Hemos reforzado los controles diarios siguiendo el protocolo marcado de mantenimiento y limpieza de todas nuestras instalaciones. El virus no se contagia por el agua de las piscinas, ya que son tratadas con productos químicos, en nuestro caso BROMO, con el fin de poder disfrutar de sus beneficios sin riesgo durante la sesión privada.

### ○ PROTOCOLOS DE SEGURIDAD.

El acceso a la zona de Spa & Tratamientos se realizará con vestimenta de calle y en la zona de vestuarios con calzas o con zapatillas desechables nuevas. Sabanas deséchales en la zona de tratamientos.

### ○ DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA

Después de cada servicio y antes del siguiente circuito privado de Spa se realizará una exhaustiva limpieza y desinfección de las zonas críticas y nebulización desinfectante para el ambiente, desinfección de las tumbonas en el jacuzzi tras el paso de cada cliente y desinfección integral de la cabina de tratamientos.

### ○ AFORO LIMITADO AL CIRCUITO PRIVADO DE SPA

Limitado el acceso máximo a 6 personas del mismo grupo, siempre pertenecientes a la misma unidad familiar. Posteriormente a cada uso, se procederá a una desinfección profunda del espacio a la salida de los clientes.