

## PLAN DE CONTIGENCIA HOTEL PALACIO ARIZÓN

Con el fin de conseguir que nuestro cliente disfrute de su estancia con total tranquilidad y dadas las exigencias del entorno actual, ponemos a su disposición las medidas adoptadas por Hotel Palacio Arizón en lo relativo a procesos de prevención e higiene que garanticen la máxima seguridad y confianza tanto de nuestros clientes como de nuestros empleados y colaboradores. Las mismas están basadas en dos pilares fundamentales como son las nuevas medidas de funcionamiento y operativa en las instalaciones junto con la higiene, seguridad y distanciamiento social.

1. Dadas las actuales circunstancias, nuestros horarios de atención al cliente serán los siguientes:
  - Recepción: 08:00 – 20:00h  
Check-in / entrada: 14:00 – 18.00 H  
Check-out / salida: hasta 11:00 h
  - Cafetería: 08:30 a 12:30
2. Debido a la adaptación de horarios, los servicios contratados por el cliente deberán ser abonados, priorizando el pago mediante tarjeta de crédito, a la entrada en el hotel y las consumiciones realizadas en cafetería se abonarán directamente allí.
3. La entrada al establecimiento se hará por la puerta giratoria de recepción para poder controlar el acceso; momento en el que se medirá la temperatura al cliente, con el fin de garantizar la seguridad en el establecimiento. En dicha entrada encontrará una alfombra desinfectante y dosificadores de gel hidroalcohólico, además de un sistema de desinfección de las tarjetas de acceso a las habitaciones.
4. Nuestros empleados irán previstos de sus respectivos equipos de protección individual, los cuales serán obligatorios tanto para ellos como para clientes y colaboradores mientras estén en las zonas comunes del establecimiento o cuando no se pueda respetar el distanciamiento social. Dispondremos de pantallas de protección tanto en recepción como en restaurante, para garantizar la

seguridad en momentos en los que es inevitable la interacción entre cliente-empleado.

5. Ofreceremos al cliente servicios digitales con el fin de seguir ofreciendo toda la información necesaria para su estancia, minimizando el contacto (información turística, planos de la ciudad, etc.).
6. En las zonas comunes encontrará un nuevo sistema de señalética en el que se informará al cliente de los nuevos usos y aforo máximo permitido para garantizar el distanciamiento social, además de puntos de desinfección en áreas de tránsito y accesos.
7. Tras la limpieza y desinfección de cada habitación, donde han sido instaurados nuevos protocolos de limpieza y desinfección, se sellarán todos los artículos de uso frecuente (almohadones, edredones, etc.). Si necesitase algún elemento más, solicítelo en recepción en el horario operativo. Ofrecemos al cliente la posibilidad de decidir hacer uso o no del servicio de limpieza durante su estancia, la cual se hará siempre en ausencia del mismo. Informe con antelación en recepción de su decisión.
8. Se eliminan los amenities de las habitaciones y se pondrán a disposición del cliente bajo petición en recepción, donde se entregará de forma directa por el recepcionista. También eliminamos los elementos decorativos y toda la información en papel. Cualquier información le será dada en recepción.
9. Únicamente encontrará en su habitación una papelerera en el baño, que contará con doble bolsa y tapa de accionamiento no manual. Además, cambiamos nuestros vasos de cristal por vasos de plástico de un sólo uso que vendrán totalmente precintados.
10. Nuevo protocolo de lavado y recogida de ropa de lavandería tanto durante la estancia como a la salida del cliente, evitando la contaminación cruzada.



**Hotel Palacio Arizón\*\*\*\*,**  
Plaza V centenario s/n. 11540,  
Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)  
Tlf: (+34) 956 385 100 / 685 738  
674

Destacar que Ilunion (empresa lavandería), posee el certificado UNE-EN 14065 "Certificado de sistema de control de la biocontaminación en textiles".

11. Se suprimen los servicios de consigna, maletero y préstamos de plancha y planchero. Seguimos ofreciendo el servicio externalizado de lavado y planchado.
12. Cambiaremos nuestro desayuno Buffet por un desayuno continental en mesa, servido directamente por el camarero, para evitar la circulación de personas y contaminación cruzada.
13. Mantenemos nuestro servicio de room service, ofreciendo al cliente garantías y comodidades para que disfrute de todos nuestros servicios con total tranquilidad. Para solicitarlo, deberá reservar y abonar el menú con 24 horas de antelación en recepción, siendo entregado asegurando las medidas de seguridad y recogiendo en las condiciones de entrega.
14. Poseemos el certificado emitido por la Federación de Hostelería de Cádiz en colaboración con diversos organismos a nivel autonómico y nacional, de Alojamiento Seguro, bajo el cual nuestros empleados han sido formados en normas de higiene y prevención.