

La salud y el bienestar de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad



PLAN INTEGRAL COMPROMISO CATALONIA
PARA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

CATALONIA

• HOTELS & RESORTS •



Comprometidos con nuestros clientes



Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Y por ello, hemos tomado una serie de medidas y protocolos de limpieza, higiene y distanciamiento físico adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y la de todo nuestro equipo. Estas medidas siguen las recomendaciones de expertos en salud e higiene, de las autoridades sanitarias y de la Organización Mundial de la Salud.

Hemos reforzado en intensidad y frecuencia el protocolo de limpieza y desinfección de habitaciones, zonas comunes y área de personal del hotel.

Se han establecido controles sanitarios tanto para nuestros empleados como en los espacios de nuestros hoteles para garantizar la seguridad a nuestros clientes en todo momento.

En esta línea de compromiso iremos modificando nuestra propuesta de actuación en función de la evolución de las circunstancias y con el objetivo de ser absolutamente efectivos y seguros.

Somos conscientes que algunas de las medidas adoptadas, modifican las comodidades habituales que nuestros clientes disfrutaban durante su estancia en nuestros hoteles. Rogamos entiendan las necesidades de las mismas y atiendan debidamente su cumplimiento en beneficio de todos.

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En Catalonia Hotels & Resorts trabajamos con estándares de limpieza e higiene muy exigentes. Adicionalmente, hemos revisado nuestros procesos, ampliando frecuencia y medidas de desinfección para dar cobertura a las nuevas circunstancias de salud y seguridad actuales.

Dichos procesos se aplican en todas las áreas del hotel para garantizar a nuestros clientes una estancia segura.

A continuación, se las explicamos para su conocimiento y tranquilidad.

- En habitaciones
- En recepción
- En restaurante y bar
- En otras zonas comunes: gimnasio, spa, terraza y piscina
- Empleados y back office

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En las habitaciones:

- Lavamos la ropa de cama y toallas en **lavanderías certificadas en control de biocontaminación**
- Durante la limpieza de su habitación, retiramos la ropa sucia en bolsa precintada **sin entrar en contacto con la ropa limpia**
- **Eliminamos elementos decorativos** (cojines, plaid, alfombras) como medida de saneamiento
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y **todos los elementos de la habitación y el lavabo** con productos homologados altamente desinfectantes y con la máxima garantía para la salud
- Para la limpieza diaria de la habitación se usan **elementos de un solo uso desechable y/o trapos de microfibra** en cada habitación



Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

En las habitaciones:

- **Reforzamos el protocolo de limpieza** con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- Depositamos el mando de televisión en la habitación dentro de una bolsa precintada, previamente desinfectado
- **Aumentamos el tiempo de ventilación** durante el proceso de limpieza de las habitaciones
- Sustituimos **elementos** reutilizables por **desechables biodegradables**
- **Eliminamos impresos** no imprescindibles **y revistas de las habitaciones**. En recepción podrán facilitarles toda la información necesaria en formato digital.
- **Ofrecemos la posibilidad** a nuestros clientes **de rechazar el servicio de limpieza** durante su estancia (con un máximo de 4 noches)

Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos establecido **controles específicos de supervisión y verificación**

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En recepción:

- Realizamos un **saneamiento continuo** de los elementos, dispositivos, superficies y mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- **Desinfectamos todas las tarjetas de apertura** de habitaciones para entregarlas con total seguridad
- Ofrecemos la **desinfección de su maleta** a todos los clientes que lo requieran
- Disponemos de un **servicio de asistencia médica** en el hotel (IMS Salud) en caso de necesidad
- **Disponemos de nuevos elementos de tipología EPI** (equipo de protección individual) para nuestros clientes:
 - Gel desinfectante*
 - Mascarillas*
 - Guantes desechables*

* Sujeto a un posible cargo adicional

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En recepción:

- Implementamos **nuevos elementos de seguridad y distancia física**:
 - **Pantalla de metacrilato** sobre el mostrador
 - **Marcas de distancia entre clientes** y con el personal de recepción
 - Colocación de un **buzón especial de recogida de llaves** que evita el contacto entre personas
- Medidas de información aplicadas:
 - Cuadro informativo con **medidas higiénico sanitarias**
 - Información digitalizada sobre los **servicios y horarios del hotel** así como otras informaciones de interés sobre el destino

Para todos los hoteles que ya sea posible, **animamos a nuestros clientes a realizar el pre-check-in online** con el fin de evitar tiempo de espera en la llegada al hotel

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En Restaurante y Bar: (medidas con dependencia de las diferentes fases dictadas por las autoridades competentes)

- Desayuno: **Ofrecemos un pack desayuno (Breakfast Take away) en caja precintada** con: sandwich, zumo, fruta cortada, pieza de bollería y café en vaso individual compostable para llevar.
 - En fase 1: Los clientes solicitarán el pack de desayuno el día antes y se recogerá en el restaurante por la mañana.
 - En fase 2: los clientes podrán disfrutar de desayuno continental, más una opción de platos calientes con servicio en mesa.
- Eliminamos en la zona restaurante elementos decorativos y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y mantelería
- Realizamos un **saneamiento continuo** de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- **Reordenamos el mobiliario** de las zonas de restauración, bar y terraza para guardar las distancias físicas recomendadas

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En otras zonas del hotel:

Actualmente, muchas de las **zonas comunes del hotel tienen el acceso restringido**. Lamentamos la incomodidad que esto pueda causarle. Es nuestra responsabilidad cumplir las normas indicadas por los organismos competentes en beneficio de proteger la salud de nuestros clientes y empleados. Rogamos atiendan debidamente las indicaciones en cada área.

- **Reordenamos el mobiliario de las zonas comunes del hotel** (hall, restaurante, terraza) para guardar las distancias físicas recomendadas
- Incluimos en los lavabos de las zonas comunes un **dispensador de papel de un solo uso** e informamos de las horas de limpieza y desinfección
- **Incluimos gel desinfectante** en todas las zonas del hotel
- **GIMNASIO Y SPA:** El **acceso a estas zonas está temporalmente restringido**. Consulte con recepción si es posible, el uso de los mismos de forma individual y bajo demanda

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



Comprometidos con nuestro equipo:

- **HIGIENE:** La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. **Instamos a empleados y recomendamos a clientes realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón.** Hay geles desinfectantes en las zonas de trabajo para su uso de forma regular
- **PREVENCIÓN:** Nuestro personal en el hotel **se está sometiendo a test de diagnóstico de Covid-19.** Además, cada día a su llegada al hotel, se somete a controles de temperatura. **Todo el equipo utiliza elementos de protección** como guantes y mascarillas. El equipo de limpieza lleva además batas protectoras
- **FORMACIÓN:** Todos nuestros empleados **han recibido formación específica en higiene y seguridad** frente al covid-19
- **INFORMACIÓN:** Nuestro equipo corporativo de Calidad apoya a los hoteles con **las medidas más eficientes y avanzadas en materia de higiene y seguridad** y atendiendo siempre las normas dictadas por los expertos en salud y los organismos competentes
- **ZONA EMPLEADOS - BACK OFFICE:** en las zonas de trabajo de personal hemos **aplicado el mismo refuerzo en las medidas de higiene y seguridad**, así como se aplican las misma normas de distanciamiento

Medidas generales sanitarias recomendadas a nuestros clientes:



Recomendamos:

- **La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas** para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Recordamos realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas comunes para su uso de forma regular
- **Aconsejamos el uso de mascarillas** en zonas comunes y al abandonar el hotel
- **Cubrirse la boca a toser o estornudar con el codo** o pañuelos desechables
- **Respetar las medidas de distanciamiento físico** incorporadas en el hotel mediante señalización excepcional, mamparas de protección y reorganización de mobiliario.
- **Facilitamos información en distintos puntos del hotel sobre las normas de prevención**