

Información para clientes: **PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE COVID - 19**

Todo el equipo profesional del Hotel San Marcos Salnés queremos agradecerle que nos haya escogido para disfrutar de unas vacaciones tranquilas y seguras.

Trabajamos diariamente para garantizar el bienestar de nuestros clientes en el ambiente agradable y familiar que nos caracteriza, pero cumpliendo estrictamente con todos los estándares de higiene, limpieza y distanciamiento establecidos por las autoridades sanitarias.

Medidas implantadas para la seguridad de clientes y empleados:

- ❖ Nuestro personal ha recibido formación y protocolos de actuación establecidos por las autoridades competentes en higiene y seguridad para su puesto de trabajo.
- ❖ Se han reforzado las medidas de seguridad e higiene en todas las áreas de trabajo y zonas comunes colocando carteles informativos, desinfectando utensilios y espacios de trabajo tras cada turno, uso de equipos de protección, limitación de aforos, etc.
- ❖ Hemos retirado los elementos decorativos prescindibles de todas nuestras instalaciones.
- ❖ Se han incrementado las frecuencias de limpieza, desinfección y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto como superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón descarga WC, barreras de protección, interruptores, barandas, perchas, etc.

Recepción

- ❖ Encontrará indicaciones de movimiento y cartelería informativa.
- ❖ Solicitamos que haga uso de mascarilla en todas las instalaciones en las que no pueda mantener la distancia de seguridad, en espacios cerrados y en aquellos que estén concurridos.
- ❖ Hemos instalado manparas de separación en el mostrador, marcas para garantizar distancia de seguridad, alfombra desinfectante de calzado y gel hidroalcohólico.
- ❖ Llaves de las habitaciones, así como todos los utensilios que se presten a los clientes se desinfectarán tras cada uso. Con el fin de minimizar los contactos, se recomienda que las llaves de las habitaciones se recogan a la entrada en el hotel y se devuelvan en el check out.
- ❖ Se priorizará el pago con tarjeta de crédito u otros métodos electrónicos.
- ❖ Mapas e información turística se entregará a petición de los clientes.
- ❖ El personal de recepción dispone de teléfonos de servicios sanitarios cercanos por si lo necesitase. La Xunta de Galicia ha activado el siguiente número de teléfono **881 002 021** para atender de modo específico a todas las personas que acudan a nuestra comunidad y tengan síntomas compatibles con la Covid-19 durante su estancia. Así mismo, el teléfono de contacto a usuarios en Galicia es 900 400 116.

Alojamiento

- ❖ Se han reducido textiles y objetos de decoración no indispensables. Las mantas y almohadas estarán protegidas y guardadas a disposición de los clientes bajo petición.
- ❖ No disponemos de secadores de pelo.
- ❖ Entre cliente y cliente, todas nuestras habitaciones serán ventiladas ampliamente. Se prestará especial atención a la limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales, así como a cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto.

- ❖ El personal de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitación sin que el cliente salga de la misma, excepto en circunstancias excepcionales.
- ❖ Se limitará el servicio de plancha.

Zonas de uso común

- ❖ En atención a la normativa vigente, se ruega respetar los aforos establecidos en las distintas zonas del hotel con el fin de mantener la distancia de seguridad interpersonal.
- ❖ Se colocará solución desinfectante en lugares de paso y uso común intensivo.
- ❖ Se recomienda usar las escaleras. El ascensor no se podrá compartir por personas de distintas unidades familiares.

Piscina

- ❖ Cumpliendo con la normativa vigente, se ha acotado el aforo disponible para garantizar la distancia de seguridad entre clientes.
- ❖ Este año no se colocarán tumbonas, pero sí se establecerán perímetros para disfrutar del espacio de forma segura y responsable. Por este motivo, no se podrá guardar o reservar sitio cuando no se esté haciendo uso de la instalación.
- ❖ Siendo poco probable, si en algún momento se completase el aforo de la piscina, se tomarían las medidas oportunas para que todos nuestros clientes pudiesen utilizar dicho espacio, por ejemplo limitar horarios.
- ❖ Se ha organizado el acceso y salida para evitar la acumulación de personas.
- ❖ Como en el resto de zonas comunes, se incrementarán las frecuencias de limpieza y desinfectado.

Cafetería/ restaurante/ terraza

- ❖ Cumpliendo con la normativa vigente, se han reducido los aforos con el fin de mantener la distancia de seguridad entre clientes y mesas.

❖ Se habilitarán itinerarios para evitar aglomeraciones y prevenir el contacto entre clientes.

- ❖ El cliente dispondrá de solución desinfectante.
- ❖ Se ofrecerá un servicio de buffet asistido con pantallas de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados. En cumplimiento de la normativa y recomendaciones vigentes, así como por las características del propio espacio, alguno de los platos y elaboraciones que se preparaban en años anteriores podrían reducirse, modificarse o eliminarse de este servicio.
- ❖ Los productos autoservicio como servilleteros, palilleros, monodosis, etc., serán entregados por los camareros bajo petición del cliente.
- ❖ Los procesos de higienización y desinfección de vajilla, cristalería y cubertería, así como todos los utensilios utilizados se lleva a cabo a temperaturas superiores a 60°C.
- ❖ Hemos sustituido la mantelería y salvamanteles por mantelerías de un solo uso.
- ❖ Se reforzará la limpieza y desinfección de todas las superficies y equipamiento que entran en contacto con los clientes después de cada uso y antes de que vuelvan a ser ocupados y utilizados.
- ❖ Tras cada servicio se ventilará ampliamente el espacio.
- ❖ Rogamos que cada cliente espere a ser acomodado y no haga uso arbitrario del equipamiento como mesas y sillas, con el fin de que este pueda ser desinfectado entre cliente y cliente.

Animación

- ❖ Como todos los años, habrá una persona responsable de la animación turística del hotel.
- ❖ Se prestará especial atención, a la limpieza y desinfección de todos los espacios, superficies y objetos utilizados en este departamento.

- ❖ La persona responsable, desarrollará actividades adaptadas a la normativa vigente en las que se evite el uso compartido de objetos, se respete la distancia social, los aforos, etc.
- ❖ Las actuaciones musicales, bailes y similares, no podrán organizarse hasta que la Administración autonómica así lo permita.

CONDICIONES ESPECIALES COVID 19

1º. Por causa de la situación generada por el Covid 19 el Hotel se reserva la posibilidad de eliminar o modificar sin previo aviso algunos de los servicios de nuestro alojamiento.

2º. En el momento en el que el cliente realice la reserva, informaremos de las normas y limitaciones de uso de nuestras instalaciones por causa de la normativa vigente del Covid 19. Siendo necesaria una confirmación por mail del conocimiento de dichas normas por parte del cliente.

3º. Por causa del Coronavirus, nuestro establecimiento se reserva la posibilidad de no abrir sus instalaciones o tener que volver a cerrar nuestras instalaciones una vez abiertas, como asimismo no poder recibir clientes por imperativo legal.

Procediendo a cancelar las reservas que hubiese en ese momento, como todas las demás generadas previamente para entrada en el Hotel en los días sucesivos (devolviendo alguna entrega si la hubiera), no haciéndose cargo el Hotel San Marcos (San Marcos Salnés S.L.) del desvío a otros hoteles de dichas reservas canceladas.