



HOTEL CARLOS I SILGAR

SU REFUGIO

Mejores, más fuertes, más unidos...
¡Más seguros!

fiantera
turismo

COMPROMISOS para el cambio

Seguiremos siendo su refugio sin renunciar a nuestra esencia.
Mantenemos los siguientes compromisos para garantizar su confianza:



Compromiso con la
**EXPERIENCIA
Y SEGURIDAD**



Compromiso con la
EXCELENCIA



Compromiso con la
SOSTENIBILIDAD

COMPROMISO



con la Experiencia y Seguridad

Los clientes son nuestra pasión y razón de ser.

Nos emociona convivir día a día con ellos y generar el ambiente y la confianza que les permita sentirse felices y únicos, por ello, trabajamos implantando medidas que no sacrifiquen aquello que nos identifica: un servicio innovador e inspirador que persigue que les quede un recuerdo memorable de la experiencia vivida con nosotros.



La salud está por encima de todo



CANCELACIÓN flexible

Establecemos Políticas de cancelación de la estancia flexibles en caso de enfermedad o por la hospitalización de algún familiar directo.



GARANTÍA de Seguridad e Higiene

- **Control de aforos y redistribución de espacios de distintas áreas del hotel** para adaptarlos a los parámetros de distancias de seguridad.
- **Protocolo de prevención de Covid 19** y medidas de actuación por niveles de riesgo.
- **Protocolos de Prevención de Infecciones** para todos los servicios del hotel y limpieza de instalaciones.
- **Productos de limpieza bajo prescripción y asesoramiento técnico.** Todos desinfectantes con efecto residual que garantiza protección activa.
- **Material de protección para empleados y clientes:** según recomendaciones de las autoridades competentes. Recomendación de las autoridades sanitarias.



Pase lo que pase, los clientes son lo primero
y siempre estaremos a su lado



ASISTENCIA personal

Protección y asistencia personal ante cualquier imprevisto.



SERVICIO de Transporte

Convenio con servicio de transporte particular o familiar seguro.

COMPROMISO



con la Excelencia

Para todos y cada uno de los colaboradores de las Empresas del Grupo, la búsqueda de la excelencia es una actitud. Ante esta situación excepcional, también nos comprometemos a mejorar, llevando a cabo aquellos cambios puntuales, considerados necesarios para garantizar la seguridad de nuestros clientes y la prevención del contagio de la enfermedad COVID-19.

CLIENTES

y Espacios Comunes

1



CLIENTES Y ESPACIOS COMUNES

Garantizamos su cuidado, seguridad y bienestar



INFORMACIÓN

de buenas prácticas

Información al cliente de las buenas prácticas que debe seguir para proteger la seguridad de todos los habitantes del hotel.



MASCARILLAS

y guantes disponibles

Los clientes tendrán a su disposición, si lo solicitan, mascarillas y guantes para su uso.



TERMÓMETROS

disponibles

Tendremos a su disposición termómetros sin contacto para que los huéspedes que así lo requieran puedan controlar su temperatura.



REFORZAMOS

higiene

Aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección haciendo hincapié en: botoneras ascensores, baños, manillas puertas, pasamanos... Dispensadores de desinfectante en zonas comunes.

RECEPCIÓN





RECEPCIÓN



DIGITALIZACIÓN de la reserva

Confirmación digital de la reserva checkin online.



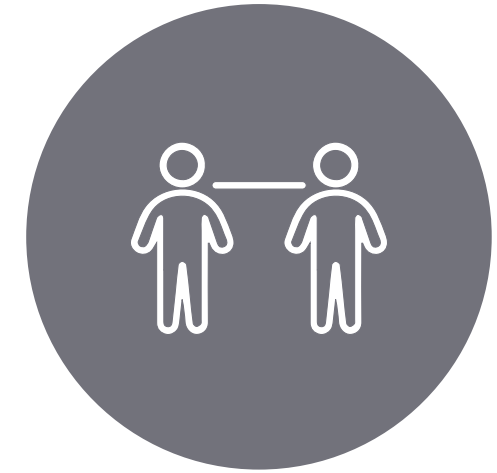
SEGUIMIENTO online de la estancia

Seguimiento de la reserva e información online por el cliente.



LLAVE electrónica

Posibilidad de abrir la puerta de la habitación con el teléfono móvil.



DISTANCIAS de seguridad

Establecemos indicaciones sobre distancia social de seguridad.



RECEPCIÓN



AGILIZAMOS los procesos

Agilizamos los procesos burocráticos.
Reducimos tiempos de espera.
Solicitud de servicios online.



PRIORIZAMOS dispositivos propios

Priorizamos el uso de dispositivos propios para trámites administrativos, de pago y facturación, reduciendo así el contacto con elementos comunes a otros clientes.



DESINFECCIÓN de tarjetas y llaves

Desinfectamos las tarjetas y llave de la habitación y en los mostradores de recepción.



MAMPARAS de seguridad

Instalación de mamparas de seguridad en mostradores.

HABITACIONES





HABITACIONES



PROTOCOLO
de limpieza

Utilizamos productos desinfectantes con actividad virucida homologada.
Desinfectamos tapicerías de sofás y sillas y demás mobiliario.
Aumentamos el tiempo de ventilación.



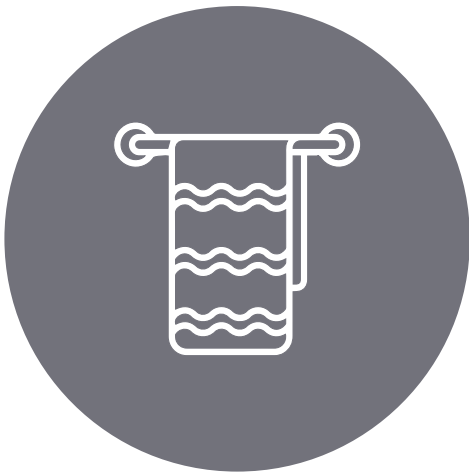
REDUCIMOS
elementos decorativos

Retiramos alfombras, plaid y cojines como media de saneamiento.



LIMPIEZA CON
material exclusivo

Utilizamos elementos de limpieza (mopas, bayetas) de un sólo uso en cada habitación.



LENCERÍA
lavada y desinfectada

Lavamos las toallas y la ropa de cama siguiendo los más estrictos protocolos de desinfección termo química. Garantizamos un proceso sin cruces entre ropa sucia y limpia.



ROTACIÓN
de habitaciones

Siempre que la ocupación lo permita, asignamos habitaciones que no hayan sido ocupadas durante el máximo tiempo posible. Disponemos de habitaciones reservadas para el aislamiento de clientes enfermos.



HABITACIONES



PAPELERÍA digital

Acceso digital a toda la papelería de la habitación.



AMENITIES higiénicos

Ponemos a su disposición gel hidroalcohólico para protección de Covid 19 incluido en sus amenities.



ROOM Service seguro

- Bandejas configuradas con todas las medidas de seguridad y transportadas en carros que garantizan su aislamiento.
- Menús platos recién preparados en nuestras cocinas.



MINIBAR desinfectados

Los productos de minibar son repuestos/desinfectados en cada salida.



PASILLOS CON gel hidroalcohólico

Instalación de dosificadores de gel hidroalcohólico en pasillos para desinfectarse las manos antes de acceder a las habitaciones.

RESTAURACIÓN

4



RESTAURACIÓN



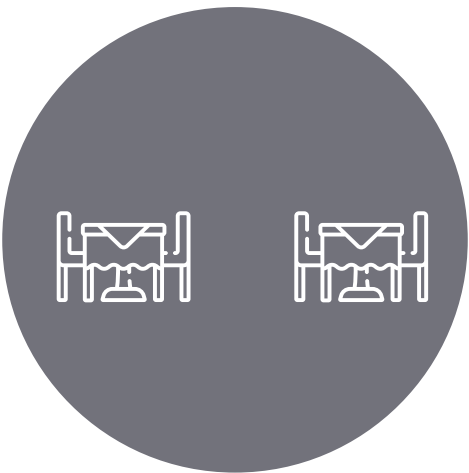
ACCESOS CON gel hidroalcohólico

Instalamos dosificadores en las entradas de restaurantes y cafeterías para que todo el cliente que acceda a las instalaciones desinfecte, obligatoriamente, manos y móviles.



SERVICIO seguro

Utilizamos mantelerías de tela de uso exclusivo por cada cliente. Desinfectamos mesa y sillas después de cada uso.



DISTANCIA DE seguridad entre mesas

Distribuimos las mesas para garantizar un espacio mínimo entre respaldos de 1.5 metros.



AFOROS limitados

Controlamos los aforos estableciendo en turnos que se reservan, según preferencia, en el momento del checkin para el desayuno y en el restaurante para el resto de servicios.

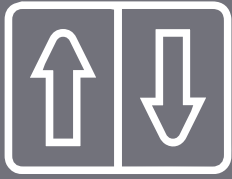


AMBIENTES ventilados y limpios

Ventilamos, limpiamos y desinfectamos ambiente, mobiliario y material de servicio entre turnos.



RESTAURACIÓN



CIRCULACIÓN por flujos

Definimos flujos de circulación para evitar riesgo de contaminación cruzada (Puerta de entrada y salida diferenciadas; circuito de personal de servicio distinto al de personal de recogida y limpieza de mesas).



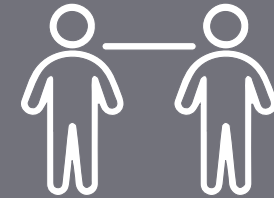
MASCARILLAS obligatorias

Nuestro personal va protegido con mascarilla. Además, nuestro protocolo establece que se desinfecte las manos cada vez que entre a las zonas de office / cocina.



DESAYUNO Buffet asistido

Buffet asistido en el servicio de desayuno y, en función de la ocupación, en el de comida.



DISTANCIAS de seguridad

Se indican distancias de seguridad en filas de acceso a mostradores.



RESTAURACIÓN



CARTA CON
Código QR

Acceso digital, por código QR, a cartas de restaurante y cafetería.
Digitalización de la comanda.



CARTAS
y menús desechables

Disposición de menú del día y carta en material reciclable y desechable / desinfectable para quien prefiera soporte físico.



MONODOSIS
en productos

Productos servidos en monodosis y empaquetados (aceite, vinagre, sal).



DESINFECCIÓN
de vajilla, cubertería

Desinfección de vajilla, cristalería y cubertería termo química.

SPA





SPA



FRECUENCIA de limpieza mayor

Aumentamos la frecuencia de las limpiezas/desinfecciones establecidas en nuestros protocolo haciendo mayor hincapié en elementos de uso común.



MASCARILLAS obligatorias

Uso obligatorio de mascarillas por parte de todos los empleados.



DESINFECCIÓN en zonas de accesos

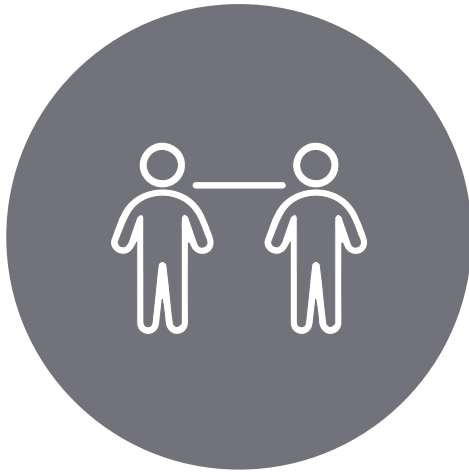
Equipamos el acceso a recepción, vestuarios, piscina y back office con dosificadores de desinfectante.
Colocamos alfombras para la desinfección del calzado en entradas a zonas de piscinas.



AFOROS limitados

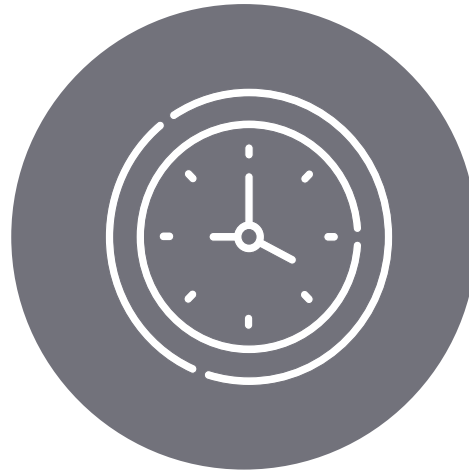
Limitamos los aforos en todas las instalaciones.
Controlamos los accesos.

SPA



DISTANCIAS de seguridad

Establecemos indicaciones sobre distancia social de seguridad.



REDUCIMOS tiempos de espera

Reducimos el tiempo de los huéspedes en espacios comunes.
Establecemos turnos para los servicios.



PRIORIZAMOS dispositivos propios

Priorizamos el uso de dispositivos propios para trámites administrativos, de pago y facturación, reduciendo así el contacto con elementos comunes a otros clientes.



DESINFECCIÓN llaves de taquillas

Desinfectamos las llaves de las taquillas tras cada uso y los mostradores de recepción cada hora.



SPA



DESINFECCIÓN
de bolígrafos y TPVs

Desinfectamos bolígrafos, TPV's y demás objetos comunes.



DESINFECCIÓN
toallas y albornoces

Desinfección termo química de albornoces y toallas.



CARTA CON
Código QR

Acceso digital a carta con código QR.

A dark grey vertical bar on the left side of the page, featuring a large, light grey, stylized swirl or '6' shape at the bottom.

PERSONAL

y Back Office



PERSONAL Y BACK OFFICE



REFORZAMOS normas de higiene

Reforzamos nuestras normas de higiene para adaptarlas a la prevención de la COVID 19.



DECLARACIÓN Responsable

Los empleados firman una Declaración Responsable indicando su compromiso de no acceder a su puesto de trabajo ante cualquier síntoma de enfermedad o contacto con algún infectado.



TOMAS DE temperatura

Como medida preventiva, cada empleado se toma obligatoriamente la temperatura antes de asistir al trabajo.



FORMACIÓN del personal

Formamos a todo el personal en las nuevas medidas preventivas y operativas. Establecemos programas de entrenamiento y tutela.



PERSONAL Y BACK OFFICE



UNIFORMES
exclusivos

Uniformes de uso exclusivo y desinfectados diariamente antes de cada uso.



DESINFECCIÓN
de manos

Para todo el personal obligatorio lavarse y desinfectarse las manos antes entrada al trabajo, ante cualquier cambio de actividad y como mínimo, cada hora. Disponen de dispensadores en todas las áreas de personal.



MASCARILLAS
obligatorias

Uso obligatorio de mascarillas protectoras.



COMEDOR
de personal

En el comedor de personal se mantienen las mismas condiciones higiénicas que las implementadas para los huéspedes.

COMPROMISO



con la Sostenibilidad

Las nuevas medidas de higiene, nuevos productos y procesos organizativos, seguirán los compromisos establecidos en los objetivos de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.



Garantizamos su cuidado, seguridad y bienestar



LIMPIEZA

higiénica y eficiente

Implantación de sistemas de limpieza higiénica y eficiente, con mopas de uso exclusivo por día y habitación que garantizan el ahorro de agua y de productos químicos.



AHORRO

de papel

Digitalización de procesos para ahorro de papel.



AMENITIES

sostenibles

Amenities con productos respetuosos con medio ambiente y de materiales biodegradables.



RECICLAJE

de residuos

Recogida selectiva de residuos y reciclaje de los mismos.

Solicitamos su

COMPROMISO



Solicitamos su **COMPROMISO**

Estamos ante una nueva situación para todos.



NECESITAMOS su Colaboración

Queremos ofrecerle nuestro mejor servicio y haremos todo lo posible porque su estancia resulte única. Apelamos a su comprensión y paciencia para aceptar los cambios necesarios para garantizar la seguridad de todos.



SOLICITAMOS su Corresponsabilidad

Con la actitud responsable de todos lograremos disfrutar de una feliz experiencia. El hotel está habitado por muchos clientes y colaboradores con distintas realidades, inquietudes, estados de salud y preocupaciones. Por favor, respete las medidas de seguridad establecidas (uso de mascarillas y geles hidroalcohólicos, mantenimiento de distancias...).



AGRADECEMOS su Fidelidad

Estamos enormemente agradecidos porque, a pesar de las circunstancias, nos hayan elegido y confiado un tiempo tan valioso. Siempre hemos creído que lo que hace grande nuestro hotel son ustedes, los clientes. En nombre de todo el equipo, ¡Gracias de todo corazón!



HOTEL CARLOS I SILGAR

C. Vigo s/n, 36960
SANXENXO (Pontevedra)

+34 986 727 036

info@hotelcarlos.es

www.hotelcarlos.es



fianreira
turismo

Estimado cliente, si necesita cualquier aclaración ,o ampliar información sobre alguna de las medidas establecidas, por favor, póngase en contacto con nuestro departamento de Calidad: **calidad@fianteiraturismo.com**

Estaremos encantados de atenderle.

HOTEL CARLOS I
SILGAR

