



HOTEL CARLOS I SILGAR



# INFORMACIÓN GENERAL

Queridos clientes **estamos ante una situación excepcional generada por el riesgo de la Covid -19, es nueva para todos, por lo que necesitamos su colaboración, comprensión y corresponsabilidad para cuidarnos y protegernos los unos a los otros.**

Les presentamos las medidas preventivas y condiciones que hemos establecido para la prestación de servicios en los distintos departamentos del Hotel para garantizar su seguridad.

## • GENERAL:

### • Es obligatorio el uso de:

- **Mascarillas en los espacios comunes en los que no se pueda garantizar la distancia de seguridad** (Orden SND/422/2020, de 19 de mayo. BOE 20/05/2020).

Si no dispone de mascarilla, en Recepción puede adquirir un kit con todos los elementos necesarios para su protección.

- **Geles Hidroalcohólicos** que encontrará a su disposición, siempre que acceda al hotel o a una zona común del mismo, para contribuir al mantenimiento de las instalaciones y superficies desinfectadas.

### • Por favor, respete:

- La **distancia social** de seguridad con los demás habitantes y trabajadores del hotel: 1.5 m.
- Los **sentidos de circulación y las marcas de distanciamiento** señaladas en los puntos de espera. De manera general, en zonas de uso común, circule por su derecha.
- Los **aforos** definidos en todas las estancias. Los aforos han sido reducidos al 75% de su capacidad o al mantenimiento de las distancias mínimas de seguridad establecidas.
- Las **normas de seguridad** establecidas para cada servicio / uso de instalaciones.

- **No comparta el ascensor** con otras personas, a no ser que sean convivientes o pertenezcan a su misma unidad familiar.
- Deposite cualquier **desecho de higiene personal**, especialmente los pañuelos desechables y las mascarillas, en las **papeleras** habilitadas.
- Agradecemos que priorice cualquier pago en el Hotel con **Tarjeta de Crédito**.
- **Avise a Recepción ante algún síntoma de los asociados a Covid – 19** (fiebre, tos y sensación de falta de aire, cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos, pérdida del sentido del olfato o del gusto).
- **Consulte cualquier duda, su salud y seguridad están por encima de todo.**

### • Velamos por su Seguridad:

- Seguimos estrictos protocolos de limpieza, desinfección de instalaciones y lavado de toda la ropa del hotel, con productos de actividad viricida autorizados y registrados.
- Se ha implantado un nuevo sistema de limpieza con elementos de un solo uso, tanto para habitaciones como para zonas comunes.
- Se ha reforzado la frecuencia de limpieza de zonas comunes y aseos, haciendo especial hincapié en los elementos de uso común, tales como: ascensores, botoneras, pasamanos, interruptores, etc.
- Se ha aumentado la frecuencia y el tiempo de ventilación de todos los espacios.
- Se han retirado la mayor parte de elementos textiles y decorativos de todas las instalaciones. Se ha evaluado el riesgo de los que se han tenido que mantener y se siguen procedimientos para su desinfección
- Hemos formado y entrenado específicamente a nuestro personal en los nuevos requisitos de los protocolos de prevención de infecciones. Establecemos un estricto control de acceso diario, uniforme de uso exclusivo en las instalaciones del hotel y limpieza diaria, toma de temperatura y protocolos de higiene.
- Nuestro personal trabaja con mascarilla.
- Nos encantaría poder saludarles y mostrarles el afecto que les tenemos, pero no está permitido el contacto físico para no poner en riesgo su salud.
- Toda la papelería informativa del Hotel ha sido retirada por su seguridad. Podrá acceder a toda la información que necesita a través del Código QR que encontrará en distintos lugares del hotel. Si lo requiere, nuestro personal le facilitará la información en el soporte tradicional.
- Tenemos termómetro sin contacto a su disposición en la Recepción por si quiere medirse la temperatura.

## • MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

### • Recepción:



- Hemos instalado mamparas y establecido protocolos de desinfección de superficies y elementos de uso común tales como: TPV, bolígrafos, llaves de habitación, etc...
- Trabajamos en la reducción de papel y digitalización de procesos
- Para su seguridad, le recomendamos que una vez alojado y siempre que sea posible, se comunique con Recepción a través del teléfono de la Habitación (Ext. 9)
- Si lo desea puede utilizar su teléfono móvil para la apertura de su habitación. Para ello debe descargarse la App gratuita DirectKey (Onity) que podrá configurar una vez que llegue al Hotel. Una vez descargada la APP y configurada en el Hotel, le facilitaremos su llave a través del correo electrónico.

### • Habitaciones:



- Para la limpieza y desinfección se utilizan elementos (mopas y bayetas) diferenciadas y de uso exclusivo para cada habitación. Aumentamos la ventilación.
- La retirada y traslado de lencería se realiza de forma segura y sin cruce entre ropa limpia y sucia. En la lavandería sigue un proceso de desinfección termoquímica.
- Todos los elementos de la habitación, así como, el minibar y su dotación, se desinfectan a la salida de cada cliente.
- Hemos hecho una selección de amenities con envases biodegradables, además hemos incorporado gel hidroalcohólico. Como siempre, si necesita algún otro producto, solicítelo a nuestro personal.

### • Restauración:



- Horarios:
  - **Desayunos: 08:00h · 11:00h**
  - **Almuerzo: 14:00h · 15:30h**
  - **Cena: 21:00h · 22:30h**
- Aforo preventivo La distribución de mesas y aforo del Restaurante ha sido modificado para respetar la distancia de seguridad establecida por Ley .
- Según la ocupación del Hotel se podrán establecer turnos de acceso a los distintos servicios.
- Podrá acceder a las cartas a través del código QR que encontrará en su mesa.
- El personal de sala le atenderá con mascarilla y procederá a la desinfección de su mesa antes de acomodarlo.
- **Desayuno Buffet:** El Buffet será asistido por nuestro personal. El cliente accederá a la zona de Buffet y será nuestro personal quien le sirva el producto deseado para su mayor seguridad e higiene.
- **Almuerzo:** Dependiendo de la ocupación del Hotel, podrá ser servido en mesa o ser Buffet asistido, como el del desayuno.
- **Cena:** Servicio en mesa.
- La entrada y salida de enseres, menaje y alimentos se produce por dos vías distintas, evitando así la contaminación cruzada.
- Después de cada servicio, el salón es ventilado y desinfectado

### • Piscina Exterior:



- Horario: De **10:00h a 21:00 h**
- Aforo preventivo: **30 personas**. Se ha habilitado para ello tanto la playa de la piscina como la terraza superior del Snack Bar
- Con el objetivo de facilitar el acceso al mayor número de clientes con la máxima seguridad, se establecen turnos de acceso de 2 horas. Las reservas se tramitan a través del Spa (Ext. 194). La antelación máxima para realizar la reserva es de 24 horas y únicamente se puede reservar un turno diario, salvo que la ocupación del Hotel permita un acceso más flexible. Entre cada turno de acceso, el personal del Hotel procederá a la desinfección de las tumbonas y resto de elementos de la Piscina. En cualquier caso, hay dosificadores con producto desinfectante a su disposición.
- Disponemos de un felpudo desinfectante en la zona de acceso
- Le recordamos que es obligatorio el uso de la ducha antes del baño

### • Piscina Climatizada:



- Horario: **De 09:00h a 22:00h.**
- Aforo preventivo: **28 personas**
- Con el objetivo de facilitar el acceso al mayor número de clientes con la máxima seguridad, se establecen turnos de acceso de 1 hora. Las reservas se tramitarán a través del Spa (Ext. 194). La antelación máxima para realizar la reserva será de 24 horas y únicamente se podrá reservar un turno diario, salvo que la ocupación del Hotel permita un acceso más flexible. Entre cada turno de acceso, el personal del Hotel procede a la desinfección de las tumbonas y resto de elementos de la Piscina.
- Disponemos de un felpudo desinfectante en la zona de acceso
- Le recordamos que es obligatorio el uso de la ducha antes del baño

### • Circuito Spa:

Piscina Dinámica, Circuito Carlos I y Sala Relax Sillones Anatómicos Calientes



- Horario: **21:00h a 22:00h**
- Aforo preventivo: **43 personas**. Encontrará indicaciones de aforo específicas en cada una de las zonas.
- Con el objetivo de facilitar el acceso al mayor número de clientes con la máxima seguridad, se establecen turnos de acceso de 1 hora. Las reservas se tramitan a través del Spa (Ext. 194). La antelación máxima para realizar la reserva es de 24 horas y únicamente se puede reservar un turno diario, salvo que la ocupación del Hotel permita un acceso más flexible. Entre cada turno de acceso, el personal del Hotel procede a la desinfección de las distintas áreas
- El aforo establecido para las saunas y el jacuzzi, puede superarse siempre y cuando los usuarios sean convivientes y/o de la misma unidad familiar.
- En la Sala Relax, como norma general, se debe dejar un sillón vacío entre usuarios que no sean convivientes o pertenecientes a la misma unidad familiar. tilado y desinfectado

### • Tratamientos Spa:



- Horario: **De 10:30h a 14:30h y de 17:30h a 21:30h**
- Reserva Previa. (Ext. 194)
- La cabina es desinfectada y preparada para el uso en el momento en el que el cliente acceda a la misma
- El personal utiliza mascarilla y, siempre que el tratamiento lo requiera, guantes y/o pantalla facial, así como gel hidroalcohólico al inicio y al final del servicio

### • Gimnasio:



- Horario: **21:00h a 22:00h**
- Aforo preventivo: **4 personas**
- Con el objetivo de facilitar el acceso al mayor número de clientes con la máxima seguridad, se establecen sesiones de gimnasio de 1 hora. Las reservas se tramitan a través del Spa (Ext. 194). La antelación máxima para realizar la reserva es de 24 horas y únicamente se puede reservar un turno diario, salvo que la ocupación del Hotel permita un acceso más flexible. Entre cada turno de acceso, el personal del Hotel procede a la desinfección de las distintas áreas.
- Para mantener la distancia de seguridad, hemos procedido a bloquear alguna de las máquinas.
- La toalla es obligatoria en el uso de las máquinas
- Se han instalado dosificadores de material desinfectante a su disposición, cuya aplicación será obligatoria antes y después del uso de cada máquina.
- Por su seguridad hemos retirado los vasos de plástico para el uso del dispensador de agua. Si los necesita, le serán facilitados en la Recepción del Spa

### • Vestuarios:



- Aforos:
  - **Vestuario Gimnasio: 4 Personas**
  - **Vestuario Spa Señoras: 2 Personas**
  - **Vestuario SPA Caballeros: 2 Personas**

### • Animación Infantil:



- Horario: **Lunes a Sábado y de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h.**
- Animación Mañana: **Miniclub. Aforo máximo 4 niños.** Estancia máxima 2 horas.
- Animación Tarde: Hay dos actividades programadas, una de 16:00 a 17:45 y otra de 18:15 a 20:00. El aforo dependerá de cada actividad y éstas pueden ser reservadas con antelación en el Miniclub, o al comienzo de las mismas (siempre que haya disponibilidad)
- Los padres deben recoger a los niños con puntualidad, con el fin de proceder a la limpieza, desinfección y preparación de la siguiente actividad.

**• Animación Wellness:**

Yoga, Stretching y Pilates



- Horario: **Martes, Jueves y Viernes a las 11:00 h**
- Reserva previa en el Spa. El aforo dependerá del lugar de realización de cada actividad
  - Vestuario Spa Señoras: 2 Personas
  - Vestuario SPA Caballeros: 2 Personas

Queridos clientes, entendemos que todas las indicaciones anteriormente expuestas puedan producirle incomodidades puntuales, pero creemos que son necesarias para velar por la salud y seguridad de todos los habitantes del hotel.

Es importante tener en cuenta que en el Hotel convivimos clientes y colaboradores con distintas sensibilidades, preocupaciones y estados de salud. Apelamos a su comprensión y colaboración para lograr un ambiente que nos permita realizar cómodamente nuestro trabajo y a ustedes disfrutar de una feliz experiencia.

Gracias de todo corazón.

**Leonardo López**

Director Hotel Carlos I Silgar