

# Gran Hotel Peñíscola

## Protocolo de seguridad

### ***65 medidas para hacer frente al Covid19***

Conforme a las actuales normas y medidas excepcionales de obligado cumplimiento vigentes por la COVID19, y salvo restricciones adicionales que puedan implantarse en un futuro a instancias de las autoridades competentes, deseamos informarles de cuales son las medidas que ya hemos adoptado desde el **GRAN HOTEL PEÑÍSCOLA\*\*\*\*** para *reforzar la higiene y seguridad de nuestros clientes, empleados e instalaciones, para que puedan disfrutar desde este verano de una agradable estancia* en convivencia con los restantes huéspedes y bajo las nuevas normas condicionantes de nuestras relaciones sociales.

### **MEDIDAS EXCEPCIONALES GENERALES**

- Se ha establecido un *Plan de Contingencia general* para todo el establecimiento, con sus correspondientes protocolos de actuación por áreas, y sus correspondientes registros que quedarán a disposición de las autoridades correspondientes. Cada acción requerida queda documentada.
- Todo nuestro personal ha sido convenientemente formado antes de su reincorporación en estos nuevos protocolos así como las medidas preventivas implantadas para frenar y minimizar cualquier posible impacto del Covid-19.
- Nuestro Personal dispone de los equipos de protección individual (EPI) necesarios en cada momento.
- Realizamos un control diario de la salud de nuestros trabajadores. Además de las correspondientes pruebas médicas que se precisen realizar, disponemos de la declaración responsable, continuamente actualizada, de cada trabajador de no haber estado en contacto en los últimos 15 días con ninguna persona que haya dado positivo en algún momento al test.
- Reducimos los aforos generales de nuestras zonas comunes, incluidos los ascensores para respetar las distancias de seguridad.
- Para evitar posibles contagios cruzados entre las pertenencias personales de los clientes que suelen usar este servicio, suprimimos temporalmente el servicio de consigna de maletas.
- Para evitar el problema de la falta de espacio, ahora más necesario que nunca en el contorno de los vasos de nuestras piscinas y favorecer así la movilidad con seguridad de nuestros clientes, hemos optado por no ofrecer el servicio de hamacas/tumbonas alrededor de la piscina. En sustitución, ampliamos el servicio de terraza de nuestro pool-bar, con mesas y sillas adicionales en las restantes zonas colindantes a la piscina exterior.
- Nuestros clientes gozarán de un precio especial pactado con la concesionaria en el alquiler de tumbonas y sombrilla en playa, que quedarán oportunamente distanciadas respetando las áreas de seguridad.

- Hemos puesto a disposición de nuestros clientes de una amplia cartelería informativa, especialmente en las posibles zonas de riesgo, tanto con consejos preventivos, como normas internas higiénicas de obligado cumplimiento.
- Los principales accesos a nuestros servicios cotidianos, tienen habilitados dosificadores de desinfectante para su uso y seguridad dentro de nuestras instalaciones. En algunos casos, algunos de estos accesos de entrada disponen adicionalmente de alfombras auto-higienizantes de calzado.

### **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN EL SERVICIO DE RECEPCIÓN**

- Tenemos habilitado un servicio de **pre-checkin** para nuestros clientes que le ahorra numerosas molestias y esperas innecesarias a la hora de llegar al establecimiento y registrarse. Toda su información y documentación previamente enviada cómodamente desde casa.
- A su llegada, el cliente dispone de desinfectante a la entrada del hotel, que debe aplicarse en las manos antes de acudir al mostrador. Sólo así, podrá evitar un intercambio no deseado de patógenos.
- Se han instalado mamparas transparentes de seguridad en los puntos de atención al cliente de nuestra recepción y atención al cliente. Una forma segura de ser atendido sin perder de vista nuestra complicidad y amabilidad con el huésped.
- Para no perder la orientación y mantener la distancia de seguridad necesaria entre clientes, nuestro suelo está señalizado para recordarle donde debe esperar en cada momento.
- Tras una oportuna cuarentena previa, desinfectamos todo el material que se entrega al cliente (tarjetas de registro, tarjetas llave, etc)
- Dotamos de pulseras identificativas a nuestros clientes para identificar su régimen alimenticio contratado y así evitar el uso de otros identificadores de papel o cartón en el transcurso de la estancia.
- Toda la información relativa al establecimiento, sus servicios, y la oferta complementaria del entorno se presentan en formato audiovisual o digital. Hemos suprimido el papel como medio de información.
- Una limpieza y desinfección extra de nuestros mostradores, le hará sentirse seguro ante cualquier gestión o consulta que quiera realizarnos.
- Recuerde que aparte de nuestros números de teléfonos fijos e **emails** de contacto, tenemos habilitado un número de **Whatsapp** para contactarnos y consultarnos cualquier duda en cualquier momento, antes o durante su estancia.

### **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN SERVICIOS DE LIMPIEZA**

- La limpieza de las habitaciones se realiza conforme a las medidas de prevención Covid-19 establecidas por el Ministerio de Sanidad, según los protocolos publicados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- No realizamos la limpieza de habitación mientras el cliente esté dentro de la misma. respetamos así, no sólo su seguridad sino su intimidad.
- Se reduce el número de habitaciones asignadas a cada camarera para una mejor ejecución de la limpieza y desinfección diaria de la estancia, especialmente cuando son habitaciones de salida. Sólo así nos aseguramos ser eficientes en estos momentos delicados.
- Nuestras camareras de piso se desinfectan manos y guantes de trabajo con gel desinfectante, previamente a cada limpieza de habitación.
- De igual manera, al acabar la limpieza de la habitación, desechan directamente el par de guantes usado para evitar contaminación cruzada.
- No realizamos nuestras limpiezas en seco. Todas las bayetas, trapos o mopas se encuentran debidamente impregnados o humedecidos en productos virucidas adaptados para una correcta desinfección del mobiliario y enseres de la habitación.
- Los elementos textiles de la habitación que son prescindibles, han sido retirados por seguridad. Podrá solicitar a nuestro personal almohadas o mantas extra si lo desea, que se le entregarán limpias y debidamente higienizadas y precintadas.
- Nuestra lavandería certifica el tratamiento al que somete nuestra lencería habitación. Toda se lava a más de 60° y con productos virucidas desinfectantes homologados. De igual manera se garantiza la entrega del género lavado al hotel bajo condiciones seguras que eviten una posible contaminación cruzada.
- Nuestro minibar, por higiene permanecerá vacío. En sustitución, dispone de máquinas expendedoras en cada planta. Recuerde limpiar las botoneras después de cada uso con el material que hemos dispuesto a su alcance.
- Por higiene y seguridad los vasos que encuentre en la habitación serán siempre desechables.

### **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN SERVICIOS DE RESTAURACION (A&B)**

- Reforzamos la higiene y desinfección de aquellos espacios comunes destinados al consumo de alimentos y bebidas por parte del personal de limpieza, mediante el uso de virucidas adaptados a la contingencia homologados.
- Dentro de nuestros protocolos de higiene y seguridad alimentaria, reforzamos nuestros análisis del ambiente y superficies de uso común por empresa externa certificada. Realizaremos analíticas aleatorias para descartar presencia de Covid19.
- Hemos reducido el aforo y el número de mesas en nuestro Restaurante-Bufferet para mejorar la seguridad personal de los comensales, garantizar la distancia mínima exigible por normativa y permitir así una movilidad más fluida para todos.
- Hemos habilitado un horario continuo de servicio en Restaurante desde las 12h30 hasta las 17h00 y de 19h00 a 23h30 para compensar la reducción del aforo simultáneo de nuestra sala. Dispone de amplitud horaria para acudir cuando mejor

le convenga, evitando las horas punta. recuerde que no permitiremos colas de espera este año.

- Elementos como el pan, le son servidos directamente en mesa a los clientes. Así, nos aseguramos que nadie lo haya tocado previamente.
- Hemos suprimido los dispensadores de salsas y aliños. Ponemos a su disposición mono-dosis de aceite, vinagre, sal y pimienta que le serán suministrados, bajo petición, directamente en mesa.
- Los buffets se han dotado de pantallas protectoras de cristal y metacrilato. Podrá ver la comida pero sin acceso a ellos por modalidad de autoservicio.
- Por tanto hemos implantado el servicio de buffet asistido, en sustitución del autoservicio, evitando la manipulación de los alimentos por parte de nuestros clientes.
- La vajilla no es previamente accesible, y por tanto manipulable, por los clientes. Garantizamos así la cadena de desinfección e higiene desde que el material fue lavado e higienizado.
- Ampliamos el surtido de platos presentados en formato individual, para garantizar una mayor higiene general.
- Nuestra fruta y verdura se higienizan rigurosamente previo a su uso o presentación en una máquina lava-verduras homologada. Esto garantiza que son libres de cualquier germen bacteriano y vírico desde su manipulación hasta su consumo por parte de nuestros clientes.
- La fruta se podrá presentar en determinados casos ya porcionada individualmente y protegida con un film aséptico.
- Todo el personal de cocina y sala trabaja con guantes y mascarillas, estén o no cara al cliente.
- En las zonas susceptibles de producirse alguna espera, hemos señalado las separaciones mínimas a respetar mediante marcas en el suelo, para así respetar las distancias de seguridad.
- Hemos reducido el número de mesas de nuestros Bares para mejorar la seguridad personal de los comensales, y garantizar la distancia mínima exigible por normativa. pero hemos incrementado a su vez el espacio exterior disponible para mayor disfrute de todos.
- En el restaurante y los bares fomentamos el uso de cartas virtuales a través de sus dispositivos móviles. Evitamos así un posible elemento de transmisión y por tanto, eliminamos un riesgo innecesario.
- Higienizamos mesas y sillas antes de su uso por parte de un nuevo cliente.
- En nuestros bares, fomentamos el uso de vajilla y menaje de un solo uso (desechable), especialmente en terrazas exteriores. Sólo en el interior de las salas cerradas autorizamos el uso de vajilla de cristal.
- Realizamos un exhaustivo control, mediante continuas tomas de temperatura, del correcto funcionamiento de nuestros lavavajilla y lavacopas y revisión de la temperatura de trenes de lavado de vajilla, cristalería y cubertería para garantizar (>80°)
- Por seguridad, toda nuestra cubertería se repasa con un sistema de luz ultravioleta que termina de desinfectar cualquier resto de contaminación vírica o bacteriana que pudiera permanecer adherida.

## **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN OCIO y ANIMACIÓN**

- Hemos suprimido el uso de salas cerradas para las actividades de animación infantil, por lo que cuando haya que usar algún espacio para la realización de actividades "bajo techo/ a cubierto" lo haremos en espacios más amplios, como puede ser la Sala del Bar Tropical
- Para proteger a los más pequeños, además de los protocolos generales del hotel en cuanto a higiene, aplicamos adicionalmente todos los protocolos existentes para las instalaciones escolares.
- El uso de parques infantiles no está aún autorizado, hasta que las autoridades competentes permitan su uso.
- Todas las máquinas de juego (futbolines, ping pong, vídeo-juegos, etc.) siguen con el uso restringido. Cuando se permita su uso, procederemos a su desinfección regular, y se exigirá al usuario el uso previo de gel desinfectante que encontrará a su disposición.
- Los Juegos y Juguetes son higienizados después de cada uso. Todos los usuarios son instados a aplicarse gel higienizante antes de su uso.
- Disponemos de espacios específicos para pequeños grupos familiares. Puede consultar su ubicación con el staff de nuestros bares.
- En todas nuestras actividades se prioriza la seguridad del participante, por lo que se realizan actividades pasivas, en las que se respetan las distancias interpersonales de seguridad, y se limita el aforo de participación en función del espacio disponible.
- Nuestras actividades nocturnas se han programado este año para ser disfrutadas viendo y/o oyendo. Las circunstancias excepcionales no permiten una participación directa y pro-activa del público.

## **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN EL AREA WELLNESS y SALUD**

- Nuestro gimnasio, de uso gratuito, permanecerá cerrado provisionalmente al no poder garantizar la completa desinfección de toda la maquinaria después de su uso por parte de cada cliente.
- Nos vemos obligados a no atender las peticiones de tratamientos corporales que impliquen el uso de aparatología o productos que no sean de base aceitosa. En cuanto a los masajes sólo podemos prestar servicios relajantes, que no implican un importante esfuerzo físico, y por tanto una correcta respiración a nuestro personal a través de las mascarillas que porten. Igualmente, el usuario deberá ser portador de mascarilla durante el masaje. Nuestro personal aplicará cuando lo considere oportuno un gel higienizante sobre la superficie a masajear antes del aceite específico. Se recomienda venir duchado antes del masaje.
- En nuestra Zona de Aguas del Wellness SPA aplicaremos las siguientes limitaciones por el bien común:

- Una reducción por ley del aforo general. Cada turno no podrá sobrepasar los 24 usuarios en cada turno.
- Los turnos se han limitado a 45 minutos, para permitir una desinfección adicional de determinadas zonas del local entre turno y turno.
- La dirección se reserva la opción de ampliar el horario de uso en caso de alta demanda y que los actuales turnos resulten insuficientes.
- Quedan precintados los siguientes servicios del circuito: Servicios de Hamacas en el Solarium, Iglú-Frigidarium, Zona de Camas Calientes y Pediluvio.
- En los jacuzzis, sauna y baño turco, no podrán concurrir simultáneamente personas de núcleos familiares o habitaciones diferentes. Las duchas cromáticas no podrán ser compartidas.
- Los vestuarios y taquillas deben permanecer cerrados. Sólo pueden usarse en casos excepcionales. El cliente acude cambiado directamente de su habitación.

### **MEDIDAS EXCEPCIONALES EN SERVICIOS TÉCNICOS**

- Todo el personal dispone de equipos de protección y seguridad individuales necesarios.
- Realizamos las reparaciones en las habitaciones, en la medida de lo posible, sin presencia del cliente. Si no fuera posible, mantenemos la distancia de seguridad de 1,5m en todo momento.
- Desinfectamos con desinfectante pulverizado todas las zonas en las que ha habido una intervención.
- En las zonas comunes hemos delimitado un perímetro de trabajo que impida el acceso de clientes mientras nuestro personal actúa sobre la incidencia.
- Renovamos constantemente el aire de las zonas comunes, a temperatura de 23°-26°, e higienizamos diariamente por nebulización los filtros.