

Meliá Hotels

Medidas contra COVID-19

Queremos tenerte de vuelta pronto. Para ello, hemos creado el programa Stay Safe with Meliá con el objetivo de garantizar los máximos estándares de seguridad sanitaria durante tu estancia en nuestro hotel. Una nueva experiencia para una nueva realidad, con la cálida atención de nuestro personal y la vocación de servicio de siempre.

Algunos de los servicios que se detallan a continuación han sido reformulados debido a las normativas y protocolos vigentes, y sí que podrían estar operativos en este hotel.

SEGUROS CON MELIÁ

Hemos contado con el asesoramiento de Diversey y la certificación de Bureau Veritas y creado la guía operativa Stay Safe with Meliá, que sirve de hoja de ruta para aplicar rigurosamente las recomendaciones de salud y seguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las competentes de cada país donde estamos presentes.

Intensificar los procesos de limpieza, modificar espacios para garantizar el distanciamiento social, y rediseñar los procesos para reducir la interacción con nuestros clientes, son algunas de las medidas que hemos tomado. Medidas que podrían alterar la actual oferta de servicios de este hotel y aportar nuevas experiencias donde tomarán protagonismo soluciones digitales.

RECEPCIÓN

Nada más llegar al hotel, observarás algunos cambios para que disfrutes de una estancia segura a la vez que confortable. La primera cosa que haremos es tomar la temperatura a todos los clientes al llegar, para intentar hacer del hotel un lugar lo más seguro que podamos. Por eso también todas las personas que entren al hotel, clientes y colaboradores, pasaran por la alfombra de desinfección.

Podrás realizar procesos cotidianos como el servicio de check-in, con la posibilidad de hacerlo 24 horas antes de tu llegada a través de melia.com o vía APP, el check-out, la gestión de incidencias o consultar información.

Los servicios que dejarán de estar operativos son:

- Conserjería (solo vía digital o telemática)
- Venta de excursiones
- Servicio de aparcacoches: no estará disponible en las primeras fases del desconfinamiento
- Servicio de transporte al aeropuerto (consultar disponibilidad)

HABITACIÓN

Queremos hacer de tu habitación un templo. Un espacio seguro donde hemos intensificado los procesos de limpieza y desinfección, sellando algunos elementos para garantizar su puesta a punto.

- El Servicio de limpieza diaria de habitaciones se mantendrá, siempre y cuando el huésped esté fuera de la habitación. En caso de que el huésped rechace este servicio, el cambio de toallas se mantendrá igualmente cada día
- Se dispondrá de un kit de amenities especial Covid-19, que incluye mascarilla, guantes y gel hidroalcohólico, que el huésped podrá obtener si lo desea (consultar disponibilidad en el hotel); o bien dosificadores de gel antibacterial repartidos por todo el establecimiento, además de guantes de un solo uso, en las zonas que se requieran

Algunos servicios también se verán modificados:

- Servicio de lavandería: sólo se mantiene en hoteles Paradisus bajo petición vía APP
- Servicio de minibar: Dependiendo del hotel, el servicio se ofrecerá bajo petición a través de conserje digital, en un punto de consumo del hotel y/o bien, se dispondrá de un set de bebidas higienizadas solo a la llegada del cliente
- Todos los Kit de Amenities (dental, afeitado, lustra zapatos, calzadores, etc.) serán bajo petición, mantendremos solo los esenciales dentro de la habitación como champú y jabón
- Planchas, caja de pañuelos y secadores no anclados serán bajo petición

Las habitaciones superiores y Suites que forman parte de los programas The Level, RedLevel, ME+, The Reserve, seguirán estando disponibles y ofrecerán estos servicios con adaptaciones (donde aplique Lounge):

- El desayuno servido en el Lounge, será un desayuno a la carta, pudiendo disfrutar del desayuno completo en el comedor principal del hotel
- Estación permanente de bebidas en el Lounge privado, con servicio asistido
- Aperitivo cóctel en el Lounge privado con un horario determinado y servido en raciones monodosis o en mesa
- Bebidas de cortesía de bienvenida con servicio asistido
- Elementos de uso no exclusivo (como libros o juegos de mesa) no estarán disponibles
- Planchado gratuito de una prenda por estancia no estará disponible

RESTAURANTES Y BARES

Recupera el placer de compartir mesa con tus seres queridos. Prueba la rica y variada oferta gastronómica con nuevos conceptos, pero con la calidad de siempre.

Todos los servicios de Alimentos y Bebidas respetarán siempre sus aforos y medidas de distanciamiento social. En el caso de que sea necesario, se informará a los clientes a la llegada o a través de las aplicaciones, la necesidad de realizar reservas, para poder así controlar los aforos y mantener el distanciamiento social. Además, los siguientes servicios se transformarán como se detalla:

- Desayuno, almuerzo y cena buffet convertidos en formato “Mercado”, donde disfrutaremos de la variedad del producto frío presentado en formatos individualizados y calientes a demanda mediante cocina en directo o a la carta. En algunos hoteles, se optará por un formato de buffet tradicional con el apoyo de EPIs (guantes, geles hidroalcohólicos y mascarillas) con las máximas garantías de seguridad
- Desayuno a la carta en hoteles premium, con posibilidad de complementarse con algunos individuales fríos
- Los restaurantes a la carta y restaurantes de especialidades darán su servicio siempre con reserva previa
- Se ofrece el servicio de Comida para Llevar
- En resorts se crearán estaciones y rincones de cocina en directo con servicio asistido en áreas descubiertas y/o con la alternativa de apoyo de equipos de protección
- El servicio de habitaciones se hará con todos los cuidados necesarios, y el pedido se entregará siempre en pasillo
- Servicio de minibar: Dependiendo del hotel, el servicio se ofrecerá bajo petición a través de conserje digital, en un punto de consumo del hotel y/o bien, se dispondrá de un set de bebidas higienizadas solo a la llegada del cliente

- El servicio de bebidas en área solárium se ofrecerá a través del servicio “pulsa y voy” o bajo demanda dependiendo del hotel
- En los hoteles con comedores cerrados en cumplimiento de la normativa se ofrecerá:
 - Desayuno Picnic de recogida en un punto
 - Almuerzo y cenas Picnic o Grab&Go
 - Servicio de habitaciones
 - Servicio de minibar: Dependiendo del hotel, el servicio se ofrecerá bajo petición a través de conserje digital, en un punto de consumo del hotel y/o bien, se dispondrá de un set de bebidas higienizadas solo a la llegada del cliente

Mientras nos encontremos en este contexto y con el fin de minimizar riesgos, los servicios que se verán modificados o dejarán de ofrecerse en el área de restauración son los siguientes:

- Transformación del Buffet clásico con autoservicio en un concepto de “Mercado”
- Cartas de menú físicas en habitación, restaurantes y bares (servicio ofrecido vía APP o a través de elementos de señalización digital o pizarra)
- Estaciones de bebidas de cortesía
- Terminaciones de platos en mesa

PISCINAS

Sigue disfrutando de un buen chapuzón en nuestras piscinas. Para hacerlo posible, nos hemos adaptado modificando los montajes de manera que en todo momento mantenemos la distancia de seguridad entre los diferentes grupos de personas.

Igualmente se aplican todos los procesos propios de la gestión y mantenimiento

del agua recreacional, así como aquellos específicos de limpieza y desinfección tanto de las zonas exteriores a la piscina, como las inmediaciones, ducha y escalera.

Las toallas de piscina se entregarán en la habitación a la llegada de los clientes y se hará el cambio con la limpieza diaria de la habitación. En resorts de gran tamaño, puede reforzarse con otras estaciones en las áreas de playa y piscina para ofrecer recambios.

ACTIVIDADES Y ENTRETENIMIENTO

Llegó la hora de la diversión. Por eso hemos planificado un variado programa adaptado al distanciamiento social, con el que podrás seguir disfrutando con la máxima seguridad de actividades para niños y adultos. Se podrá consultar a través del WhatsApp con la Conserjería Digital, de la APP o con código QR.

- El Servicio de Entretenimiento infantil se ofrecerá a través de un programa diseñado en el que se garantice la distancia de seguridad, y siempre en espacios exteriores, evitándose los juegos de contacto o que precisen compartir objetivos
- Nuestros animadores tendrán como exigencia el lavado e higienizado de manos al comenzar y finalizar las actividades
- Talleres y clases: Se fomentarán las acciones al aire libre y los montajes se diseñarán favoreciendo la distancia social
- Actuaciones: Se harán al aire libre, siempre que sea posible, o marcando los aforos y montajes con la distancia de seguridad

GIMNASIO Y SPA

Disfruta de nuestras instalaciones, poniéndote en forma en nuestro gimnasio o relajándote en nuestro spa. Siempre y cuando podamos garantizar la inocuidad de las instalaciones, seguiremos ofreciendo los servicios de piscina climatizada, gimnasio, circuito de agua y duchas en zona de piscina, hamacas, duchas, vestuarios y aseos. Para el control de aforo en el gimnasio, se gestionará vía reserva o cupos.

Los servicios de Spa tendrán un listado reducido de tratamientos adaptados a esta nueva situación y podrán disfrutarse bajo reserva. Los clientes podrán consultar el programa a través de la Conserjería digital, la APP o con código QR

REUNIONES Y EVENTOS

Celebra tu evento en nuestro hotel, con nuevas distribuciones para respetar la distancia social, respetando en todo momento las normativas oficiales.

- Flexibilidad y evolución de los nuevos montajes con nuestras Signature Meeting Rooms
- Sistemas de señalización para garantizar un correcto flujo de los grupos y la distancia entre ellos y el resto de clientes: pantallas digitales, direccionales de suelo y catenarias

- Fomento de las aplicaciones digitales en la relación del meeting planner con el conference manager del hotel
- Hospitality Desk montados con pantallas de protección y geles hidroalcohólicos e informaciones sanitarias básicas
- Establecimiento de nuevos aforos con redistribución de mobiliario de los distintos espacios comunes (salas de espera y foyer)
- Experiencias digitales: Visitas de inspección virtuales y previsualización de montajes a través de herramientas de diagramación en 3D
- Protocolos y productos viricidas en limpieza y climatización: Uso de alfombras desinfectantes a la entrada y precintado de salas tras higienización
- Nuevos montajes: agua embotellada de cristal por persona y elementos de uso frecuente, papelería bajo petición y precintados siempre que sea posible con materiales sostenibles.
- Dispensadores de geles a la entrada de las salas, zonas comunes y aseos
- Garantía de servicios de restauración en salón privado en zonas reservadas del Restaurante para cada grupo
- Posibilidad de recogida de comida, tanto de los menús de grupos como de los restaurantes a la carta
- Se minimiza el autoservicio (alternativas de un solo uso, emplatado individual o monodosis con tapa) y se elimina la manipulación por parte del cliente
- Coffee-breaks y buffets siempre asistidos
- Estaciones y rincones de cocina en directo con servicio asistido, fomentando montajes al aire libre