

# **Apartamentos 3000**

## **Protocolo Covid-19**

Muchos de vosotros nos estáis preguntando estos días sobre qué medidas vamos a adoptar para garantizar la seguridad y salud de todos nuestros huéspedes y a pesar que lo hemos estado indicando a lo largo de este tiempo, queremos hacer un artículo detallando al máximo estas medidas que serán antes, durante y después de la estancia tanto para la seguridad de los huéspedes como para la de los trabajadores.

Medidas anteriores a la llegada de los clientes

### **Check-in online**

Se ha mejorado la plataforma de check-in online a través de la cuál el cliente puede rellenar todos los datos del huésped desde su casa en cualquier momento, no necesitando entregar la documentación en la recepción del alojamiento (DNI, tarjeta de crédito, contrato...)

Es sumamente recomendable hacer esta gestión desde casa puesto que en algunos casos, posibilitará al cliente obtener las llaves sin tener que pasar por la oficina, o en caso de tener que hacerlo, apenas estar en la misma 3 minutos, lo justo para recoger las llaves.

### **Cartelería informativa en las oficinas**

Durante todo este tiempo estamos rotulando todas las oficinas con toda la información que el cliente necesita saber para garantizar su seguridad y la de nuestro personal durante la recogida de llaves, la estancia y la entrega de llaves.

### **Entrega de EPIs (Equipos de Protección Individual)**

A todo nuestro personal se le proporcionarán los EPIs necesarios para el desarrollo de su trabajo con seguridad.

Además se dispondrán de mascarillas y gel hidroalcohólico a disposición de los clientes por si llegados el caso lo necesitara.

### **Medidas en el check-in del cliente**

- Limitación el aforo de los clientes dentro de la oficina

Para evitar coincidir en un lugar cerrado varios clientes, tan solo podrá haber un cliente por cada trabajador limitando la afluencia de visitantes dentro de nuestras instalaciones al máximo.

Además solo podrá entrar a la oficina una persona por reserva, quién será encargado de proporcionar toda la documentación necesaria de todos los huéspedes en caso de no haber realizado el check-in online desde casa.

- Garantía de la distancia de seguridad de 2 metros

Se garantiza con el control de aforo la distancia de seguridad tanto entre trabajadores como entre clientes de 2 metros de distancia dentro de nuestras instalaciones.

Además el suelo estará marcado con cinta adhesiva tanto dentro como fuera de la oficina con distancias de 2 metros para garantizar la seguridad entre todos los clientes.

- Uso de mascarillas

Es obligatorio el uso de mascarillas para realizar la entrega de llaves, tanto dentro de la oficina como fuera en la cola de espera.

Esta obligatoriedad recae tanto en nuestro personal que llevará continuamente la mascarilla como para el cliente que realice el proceso del check-in online.

- Productos de desinfección

Se proporcionará a la entrada gel hidroalcohólico para la desinfección de manos por parte de los clientes que accedan a nuestra oficina

- Mampara de protección

Nuestro personal y el cliente también estarán protegidos por una pantalla de protección en el mostrador que evitará lo máximo posible cualquier tipo de contacto no deseado.

- Entrega de documentación

En caso de que el cliente no haya realizado el check-in online y tenga que presentar la documentación a la llegada, se intentará evitar en la medida de lo posible el contacto por lo que el cliente tendrá que facilitar los datos verbalmente.

Medidas durante la estancia del cliente

- Uso de mascarillas

El uso de mascarillas se regirá por la legislación vigente en cada momento, a pesar de ello, recomendamos el uso de mascarillas en las zonas comunes como pueden ser pasillos, ascensores, entradas, jardines, piscinas...

- Distancia de seguridad

Se recomienda a los clientes mantener la distancia de seguridad de 2 metros entre los diferentes huéspedes en caso de encontrarse con los mismos en las zonas comunes. Esta medida junto con la del uso de mascarillas pueden minimizar el riesgo de contagio tanto del cliente como del resto de huéspedes.

- Limpieza zonas comunes

Este año se dará especial importancia a la limpieza de las zonas comunes; pomos, botones de ascensor, pasamanos...

De cualquier modo, se recomienda en medida de lo posible no tocar estos puntos comunes y, en caso de hacerlo, lavarse las manos en el menor tiempo posible.  
Se recuerda que se van a eliminar todos aquellos elementos decorativos de las zonas comunes con el único fin de evitar al máximo el riesgo de contagio.

- Uso de zonas comunes

El alojamiento prestará sus servicios priorizando la seguridad de sus huéspedes y empleados. Por este motivo es posible que algunos servicios se presten de forma distinta o bien no se presten con el único fin de que el huésped disfrute de la estancia con seguridad. En caso de que un alojamiento no llegase a prestar alguno de sus servicios total o parcialmente por motivos de seguridad, no se procederá a ningún tipo de compensación al huésped por tratarse de una medida de fuerza mayor.

Por las características del servicio, las piscinas serán las que más requisitos tendrán para su utilización por ello, es probable que de manera más habitual de la que nos gustaría, el uso de las mismas se reducirá, incluso llegando en algunos momentos o edificios a no poder ofrecer el servicio por la imposibilidad de controlar el aforo del mismo.

A pesar de que la mayoría de los complejos podrán ofrecer el servicio en función de las normativas, algunos complejos como Apartamentos Barreiros 3000, Apartamentos Playa de las Catedrales 3000, Apartamentos Mondrián Marina D´Or 3000, Apartamentos Caribe Marina D´Or, Apartamentos Oropesa Ciudad de Vacaciones 3000, Apartamentos Daytona-Galicia 3000, Apartamentos Tenerife 3000. Apartamentos Tierra de Irta 3000, Apartamentos Voramar 3000, Apartamentos Mar de Peñíscola Casablanca 3000, Apartamentos Argenta Caleta 3000, Apartamentos Benicarló con Piscina 3000, Apartamentos Gandía Bellreguart 3000, no ofrecerán esta temporada 2020 este servicio salvo cambios.

### **Medidas posteriores a la salida de cliente**

- Entrega de llaves

Se intentará facilitar no tener que acudir a la oficina para realizar la entrega de llaves, para ello es recomendable dejar la fianza por tarjeta habiendo realizado el check-in online.

En caso de ser posible, el cliente dejará las llaves sobre la mesa del salón del apartamento y cerrará la puerta con un pequeño portazo.

Una vez nuestro personal de limpieza acceda al apartamento, recogerá las llaves y las someterá a un riguroso protocolo de desinfección para dejarlas totalmente desinfectadas para el próximo cliente.

- Limpieza de lencería

### **Granada Nahira Suites**

Nuestros apartamentos incluyen la ropa de cama y en algunos casos las toallas, toda la lencería será enviada a la salida del cliente al proveedor de lavandería quién se encargará

de su desinfección acorde a las medidas adoptadas por el Gobierno en materia de lavado de ropa.

- Limpieza del apartamento

Peñismar

Durante este tiempo, todo nuestro personal de limpieza está realizando cursos de formación para adaptar sus procesos de limpieza a la nueva normativa.

El apartamento será debidamente ventilado y desinfectado con lejía por el personal de limpieza.

Además se proporcionará al cliente un kit de limpieza para el menaje de cocina para la tranquilidad del mismo.

Recordar que todo el apartamento será desinfectado, a pesar de ello, el cliente podrá traer su propio menaje de cocina y cualquier elemento que desee.

Como podéis ver, tenemos previsto absolutamente cualquier detalle para poderos garantizar la máxima protección posible, con este protocolo de actuación el riesgo de contagio prácticamente es nulo, por lo que os animamos a desconectar este verano en nuestros apartamentos de playa, ciudad y montaña, os lo merecéis.