



## Normas y Medidas del Hotel Altea Paradise 1917 frente a COVID19

Julio 2020

### Actualización sobre el coronavirus (COVID-19) - Política de cancelación extendida

La principal prioridad de Hotel Altea Paradise 1917 es la salud y la seguridad de nuestros huéspedes, empleados y visitantes

*Actualizado: 07 de julio de 2020*

#### Nuestro compromiso con la salud y la seguridad

Como respuesta al desarrollo de la pandemia del COVID-19, seguimos los consejos y recomendaciones más recientes del Centro para el control de enfermedades (CDC), de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de las autoridades locales de los países en los que operamos. Consulte con la OMS y los Centros para el control y la prevención de enfermedades para obtener información actualizada y más detalles.

Hotel Altea Paradise 1917 solicitó asesoramiento en la materia a las autoridades locales y nacionales en materia de medidas a tomar, así como mejoras a implantar para velar por la salud de sus clientes y trabajadores. Junto con asesoramiento legal y tomando en consideración el feedback de sus empleados, revisamos nuestros procesos de salud y seguridad existentes y desarrollamos el protocolo de seguridad de Radisson Hotels (folleto electrónico).

Este protocolo de limpieza y desinfección profunda está diseñado para asegurar su seguridad y tranquilidad desde la llegada hasta la salida. El protocolo de 20 pasos para el hotel y de 10 pasos para los espacios comunes está basado en lo aconsejado por las autoridades locales, nacionales, gubernamentales, así como el asesoramiento y conocimiento de otros hoteles y cadenas amigas.

También, hemos decidido proporcionar a nuestros clientes, en cada habitación, una serie de consejos y guía de actuación ante como manejar casos sospechosos de coronavirus o confirmados de coronavirus (COVID-19), con el procedimientos de cierre con el objetivo de cumplir con la cuarentena, para cooperar con las autoridades locales.

Se esta continuamente vigilando y siguiendo los cambios en las recomendaciones y directrices de los gobiernos locales y las autoridades sanitarias locales, para seguir trabajando con el fin de proporcionar el mejor servicio posible y salvaguardar al mismo tiempo la seguridad de nuestros huéspedes y empleados, dentro de los requisitos emitidos por dichas autoridades locales.

La disponibilidad del servicio de desayuno, uso de piscina, jardín y otros servicios se puede encontrar supeditada a horarios así como a uso limitado o restringido por franjas horarias.

#### Nuestra política de cancelación

Se está actualizando constantemente la política de cancelación para que refleje los acontecimientos recientes relacionados al COVID-19 y se amolde a cualquier restricción de viajes o reuniones, suspensiones o medidas de cuarentena o confinamiento anunciadas por el



## Normas y Medidas del Hotel Altea Paradise 1917 frente a COVID19

Julio 2020

gobierno de España. Nuestro objetivo es ofrecerle tanta flexibilidad y comodidad a la hora de planificar como sea posible.

### Nuevo Normalidad

La nueva normalidad exige que, además de los recursos y medios que el hotel ponga a disposición de todos durante estos momentos, cada persona sea responsable de garantizar las siguientes condiciones:

- El uso de mascarilla es obligatorio en todas las zonas comunes y según las indicaciones sanitarias españolas. Especialmente en aquellos casos que no se pueda garantizar 1,5m de distancia con las demás personas.
- Mantener el distanciamiento social de 2m con personas que de fuera del ámbito familiar o de convivencia, y respetar las señalizaciones del hotel que han sido diseñadas para hacerlo posible.
- Evitar saludos como abrazos, besos, apretón de manos...
- Respetar los aforos establecidos en zonas comunes, y de forma particular en aquellos en los que no haya un control físico.
- Usar la cara interna del codo para tapar la boca y nariz al toser o estornudar.
- Evitar tocarse boca, nariz u ojos en los espacios públicos.
- No permanecer en la habitación durante los servicios de limpieza o mantenimiento.

### QUÉ HACER ANTE UN POSIBLE CONTAGIO

Ante los primeros signos de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 (fiebre, tos o dificultad respiratoria), el cliente tendrá que:

- Auto aislarse en su habitación junto a sus convivientes.
- Informar telefónicamente al establecimiento (recepción / atención al cliente) de la situación.

### MEDIDAS GENERALES

- Todo el personal va equipado de mascarillas homologadas y el personal de limpieza estará equipado con material y equipos reglamentarios para garantizar la salud y la seguridad de clientes y la suya propia.
- Se han reducido los aforos de las zonas comunes (también el jardín) y se ha reordenado el mobiliario para garantizar la distancia de seguridad.
- Se han distribuido dispensadores de gel hidroalcohólico en las zonas de máxima afluencia.
- Reducción de elementos decorativos o accesorios de mayor exposición en las habitaciones o zonas comunes que puedan ser foco de infección.
- Renovamos constantemente el aire de las zonas comunes.



## Normas y Medidas del Hotel Altea Paradise 1917 frente a COVID19

Julio 2020

### MEDIDAS EN RECEPCIÓN Y CHECKING

- El hotel desinfecta todo el material de entrega al cliente. Disponemos de gel hidroalcohólico en el mostrador y zonas comunes.
- El personal de recepción dispone de todos los recursos informativos sobre las medidas preventivas contra la Covid-19.
- Hemos reforzado la limpieza y desinfección de los mostradores del área de recepción, además de poner pantallas protectoras.

### MEDIDAS EN LIMPIEZA

- Se ha reforzado la limpieza de todas las zonas comunes con productos de limpieza registrados y homologados contra enfermedades víricas (certificación disponible bajo solicitud).
- Nuestra lavandería asegura y certifica el tratamiento de la ropa a más de 60º con productos desinfectantes.
- Los artículos de limpieza desechables son individuales para cada habitación (bayetas, guantes, etc.)

### MEDIDAS EN RESTAURACIÓN

- Se han reordenado las mesas para garantizar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre personas no convivientes.
- Limpieza y desinfección continua de las zonas de comedor y desayuno.
- Limpieza y desinfección continua del porche.
- Ampliamos el surtido de alimentos en formato individual.
- Todo aquello que no se puede servir de forma individual será servido por personal para evitar la manipulación de la comida y/o utensilios comunes por parte de los clientes.
- En el desayuno, el personal debidamente protegido, sirve la comida al cliente.
- El personal del hotel será el encargado de repartir los artículos de vajilla a los clientes.
- Se han sustituido las aceiteras y saleros compartidos por monodosis de aceite, vinagre, sal y pimienta.
- Se accederá a la zona de desayunos con mascarilla homologada.
- Dispondremos de hidrogel en la zona de desayuno o comedor.
- Se instalarán pantallas protectoras en los expositores de alimentos para evitar el contacto directo.



## Normas y Medidas del Hotel Altea Paradise 1917 frente a COVID19

Julio 2020

### MEDIDAS EN LA PISCINA

- Se ha reducido el aforo de la piscina con un máximo del 70% de personas alojadas, siendo el número máximo de 8 personas para el baño en piscina, no habiendo este problema en la zona de alrededor de ésta y el jardín.
- Se desinfectará 2 veces al día las hamacas y zonas de uso de la piscina.
- Para acceder a ella, deberá hacerse con calzado permitido (chanclas) y con bañador. Para el uso de las hamacas, se deberá portar propia toalla y hacer uso del kit de desinfección disponible en la zona para proceder a la auto desinfección de la hamaca previo uso y tras finalizar el uso de la misma.
- Posteriormente, se desechará en las zonas habilitadas los residuos generados en la autolimpieza así como se dejará en la zona habilitada el spray desinfectante.

### ALIADOS CON LA TECNOLOGÍA

Implantaremos el Pre Check-In para facilitarle la llegada al hotel y que el cliente tenga que esperar el menor tiempo posible antes de empezar a disfrutar de sus merecidas vacaciones.

Realización de Check Out express y envío de facturas vía email.

Firma y autoriza la dirección de Hotel Altea Paradise 1917, en Alicante, a 07 de julio de 2020

