



30/6/20

Apreciados clientes,

Ante todo, deseamos que se encuentren perfectamente!!!

La seguridad de nuestros clientes, de nuestro personal, en definitiva, la seguridad de toda persona que frecuenta nuestros establecimientos, es el motivo de este protocolo y nuestra mayor prioridad en estos tiempos.

La familia del Grupo Mares ha diseñado e implantado este estricto protocolo para que nuestros clientes puedan disfrutar de nuestros servicios relajados y sin preocupaciones y que nuestro personal pueda efectuar su trabajo de forma eficaz y con todas las garantías. Contamos con el compromiso y la comprensión tanto de los clientes, como de nuestro personal y proveedores para esta nueva forma de convivencia y de tal forma minimizar el riesgo de contagio del COVID-19 en nuestros establecimientos.

## **Medidas Generales**

- Ponemos a disposición desinfectantes y/o jabón de mano (lavabos) para que todas las personas que accedan se desinfecten/ laven las manos.
- En la entrada principal del hotel hemos colocado una alfombra para desinfectar los zapatos.
- Tenemos en recepción un termómetro para tomar la temperatura a cualquier cliente que lo solicite.
- Intensificamos la limpieza de zonas comunes tales como escaleras, tiradores de puertas, superficies, grifos de lavabos, etc.
- Nuestro personal ha sido formado sobre las medidas a tener en cuenta y prácticas adecuadas para prevenir el contagio por COVID-19.
- Hemos colocado cartelera recordando las medidas higiénico-sanitarias en el hotel y las pautas a seguir por los clientes.
- El cliente tiene a su disposición varios códigos QR del hotel para consultar información, horarios y cartas de restauración para evitar el intercambio de documentos.

POR LA SEGURIDAD Y LA TRANQUILIDAD CONTAMOS CON EL COMPROMISO DE  
TODOS.

CON LA PARTICIPACION DE TODOS, ESTAMOS MAS SEGUROS

## MEDIDAS ZONAS COMUNES

**Limpieza y desinfección constantes.** Entre otras medidas, se reforzará el plan de limpieza añadiendo zonas sensibles de paso e incrementando la frecuencia de la desinfección. En definitiva, la limpieza y desinfección es uno de los aspectos en los que se va a hacer más hincapié.

- Previa a la apertura, se ha realizado una limpieza y desinfección exhaustiva del Hotel Tres Mares con productos virucidas autorizados por Sanidad, incluyendo zonas de paso, zonas de servicio y habitaciones, que se mantendrá durante todo este año.
- Los aseos de las zonas comunes y del personal se limpia y desinfecta 6 veces al día. Se hace especial hincapié en zonas de mayor riesgo (pomos, lavabos, grifería, manivelas, mostradores, puertas, botón de descarga del wc, barandillas, dispensadores jabón y toallitas).
- Las puertas y ventanas en las zonas comunes están abiertas para la ventilación y aireación siempre y cuando el tiempo lo permita.
- Las personas alojadas en el Tres Mares encontrarán gel hidroalcohólico para su uso en las zonas comunes y en la entrada.

## MEDIDAS EN RECEPCION

**El uso de mascarilla en recepción es obligatorio.**

Solicitaremos que se desinfecte las manos al entrar. Mediremos su temperatura (si lo pide) y podrá desinfectar su calzado en las alfombras situadas para ello en la entrada de la recepción.

- El aforo máximo de recepción es de 2 personas. Si la recepción está ocupada, rogamos que espere fuera de ella hasta que el otro cliente salga.
- Hemos colocado una mampara en el mostrador de recepción para proteger a los clientes y al personal.
- Hemos señalado el distanciamiento en el suelo con pegatinas.
- Hay solución desinfectante a la entrada para el uso de toda persona que lo requiera.
- Se realizará una desinfección de las superficies de recepción mínimo cada 2 horas, el TPV será desinfectado tras el uso de cada cliente.

## CHECK IN/CHECK OUT

- La **hora de check-in se retrasa a las 15.00**. Si su habitación estuviera preparada antes podrán acceder antes a ella.
- Los clientes alojados en el hotel reciben la **llave** de su habitación desinfectada y se quedarán con ella durante toda la estancia, entregándola a la salida en recepción.
- Tanto para la entrada como para la salida rogamos a todos los clientes dejar su equipaje en el exterior ya que todas las habitaciones tienen entradas individuales que no pasan por recepción.
- El TPV, será desinfectado tras el uso de cada cliente.

## MEDIDAS EN LAS HABITACIONES

Entre cada check-out, el equipo de limpieza realizará una limpieza profunda desinfectando todas las superficies de la habitación según el protocolo marcado. Se dará especial hincapié en el baño, grifos, filtros, papeleras, perchas, teléfono, pomos de puertas y ventanas, interruptores, superficies,  
Se mantendrá un alto protocolo de limpieza.

- Las limpiadoras trabajarán con mascarilla y guantes.
- El personal de limpieza y mantenimiento no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior.
- Los **mandos** de la **TV y aire acondicionado** estarán protegidos en bolsas cerradas. Rogamos no quitarla. La bolsa se cambia tras cada check out.
- La ropa de cama y las toallas se lavan entre 60 y 90 grados.
- El cambio de lencería de cama se hace con una frecuencia de 3 días.
- En la habitación solo hay una papeleras que se encontrará en el baño.
- Por mayor seguridad hemos retirado todas las mantas de las habitaciones. Los clientes las pueden pedir en recepción y se le entregara higienizadas y en bolsas de plástico.

## MEDIDAS GENERALES DE LA RESTAURACION

Nuestro **restaurante** seguirá todos los protocolos de seguridad para facilitar la distancia social requerida en la interacción con otras personas y se higienizarán mesas y sillas después de cada uso.

- Es **imprescindible reservar mesa para el desayuno, ya que no podemos** garantizar disponibilidad ni un horario, si previamente no existe una reserva. Las reservas se hacen en recepción o a través del teléfono. Marcar 9.
- Hemos digitalizado todas las cartas, por lo que se podrá consultar la carta de nuestros restaurantes con **códigos QR**, en nuestra página Web.
- Todas las mesas están separadas con 1,5 metros entre sí y está **prohibido moverlas**
- Se han instalado dispensadores de gel desinfectante para que todas las personas que accedan se desinfecten las manos.
- Tras el uso, cada mesa y sillas serán limpiados y desinfectados por nuestro personal antes de sentar al próximo cliente. Rogamos tengan paciencia, esta medida, como todas las demás, es para su seguridad.
- Los manteles y servilletas de tela estarán higienizadas y lavadas entre 60° y 90°. El resto del material es de un solo uso.
- La vajilla, cubertería y cristal se friega y desinfecta tras cada uso con maquinaria de lavado a más de 60 ° C.

## Desayuno

Seguimos ofreciendo nuestro desayuno buffet. **El Desayuno** se realizará como siempre en nuestro restaurante y porche.

- **Horario desayuno: 08:00-11:00**
- La **reserva del desayuno**: se tiene que **reservar** la hora del desayuno cada día. Será una reserva de mesa para el desayuno por habitación.
- No podemos garantizar mesas en concreto y es importante que cumpla con el horario asignado.
- Entre las 09:00 y 11:00 dispondrá de 30 minutos para desayunar, es imprescindible cumplir con el horario para poder atender a todos los clientes de forma segura.
- En la zona de buffet solo podrán acceder juntos personas de la misma habitación.
- El uso de la mascarilla en la zona del buffet es obligatorio.
- Niños menores de 6 años no pueden acceder a la zona del buffet

## Almuerzo

- En el **Restaurante y porche**
  - **Horario almuerzo: 13:00 a 19:30.**
  - Los manteles y servilletas serán de un solo uso
  - No se hacen reservas.
  - Rogamos mantengan la distancia de seguridad.
  - Podrá escáner la carta con un código QR

## Cena

- En el **Restaurante y porche**
  - **Horario cena: 20:00 -23:00.**
  - Los manteles de tela estarán higienizadas y lavadas entre 60° y 90°. El resto del material es de un solo uso.
  - No se hacen reservas.
  - Rogamos mantengan la distancia de seguridad.
  - Podrá escáner la carta con un código QR

## Piscina

Se mantendrá un estricto protocolo de medidas de seguridad e higiene.

- Las hamacas están colocadas de 2 en 2 y con 2 metro de distancia entre grupos.
- El aforo de la piscina será de cuatro personas.
- Los **niños** no podrán estar sin control parental.
- Después del uso de las hamacas se procederá a su limpieza.
- Rogamos respeten la distancia de seguridad.
- La piscina es de uso exclusivo para los clientes alojados en nuestro hotel.

## **Masajes (hotel Dos Mares)**

Si necesitas relajarte y mimarte, es el momento.

- Se mantendrá un estricto protocolo de medidas de seguridad e higiene.
- La masajista dará el tratamiento con su mascarilla.

## **Escuela Windsurf (hotel Dos Mares)**

Se mantendrá un estricto protocolo de medidas de seguridad e higiene.

- A la entrada desde la playa contarán con un lavabo y jabón para mantener los cánones de sanidad.
- Se recomienda que traigan su propio **neopreno**, pero disponemos de ellos si le son necesarios.
- El tratamiento de la limpieza e higiene de los **neprenos** será: limpieza, desinfección con un producto específico, y posteriormente serán secados al sol y se volverán a utilizar pasadas 24 h.
- Se procederá a la limpieza y desinfección después de cada uso del material.

## **Tenis y Paddle (hotel Dos Mares)**

- Estará cerrado con llave para poder llevar un control para las medidas de higiene necesarias.
- Solo se podrá usar bajo reserva de hora, para poder higienizar tanto la puerta, la llave como raquetas y pelotas si las suministramos nosotros.

Muchas gracias por su tiempo, y estamos deseando verles lo más pronto posible!!

Atte.: La Dirección.