

# La salud y el bienestar de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad

---

PLAN INTEGRAL COMPROMISO CATALONIA  
PARA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

**CATALONIA**

• HOTELS & RESORTS •



# Comprometidos con nuestros clientes

---



Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Y por ello, hemos tomado una serie de medidas y protocolos de limpieza, higiene y distanciamiento físico adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y la de todo nuestro equipo. Estas medidas siguen las recomendaciones de expertos en salud e higiene, de las autoridades sanitarias y de la Organización Mundial de la Salud.

Hemos reforzado en intensidad y frecuencia el protocolo de limpieza y desinfección de habitaciones, zonas comunes y área de personal del hotel o resort.

Se han establecido controles sanitarios tanto para nuestros empleados como en los espacios de nuestros hoteles o resorts para garantizar la seguridad a nuestros clientes en todo momento.

En esta línea de compromiso iremos modificando nuestra propuesta de actuación en función de la evolución de las circunstancias y con el objetivo de ser absolutamente efectivos y seguros.

Somos conscientes que algunas de las medidas adoptadas, modifican las comodidades habituales que nuestros clientes disfrutaban durante su estancia en nuestros hoteles o resorts. Rogamos entiendan las necesidades de las mismas y atiendan debidamente su cumplimiento en beneficio de todos.

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



En Catalonia Hotels & Resorts trabajamos con estándares de limpieza e higiene muy exigentes. Adicionalmente, hemos revisado procesos, ampliando frecuencia y medidas de desinfección para dar cobertura a las nuevas circunstancias de salud y seguridad actuales.

Dichos procesos se aplican en todas las áreas del hotel o resort para garantizar a nuestros clientes una estancia segura.

A continuación, se las explicamos para su conocimiento y tranquilidad:

- En habitaciones
- En recepción
- En bares y restaurantes
- En otras zonas comunes: zonas de playa y piscina, tiendas, kids club, casino, gimnasio, spa y golf
- Empleados y back office

**Nuestra cadena hotelera cuenta con un programa integral de protocolos de prevención frente al covid 19 analizados y validados por parte de entidades de certificación higiénico - sanitaria**

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



## En las habitaciones:

- Lavamos la ropa de cama y toallas en un doble proceso de desinfección química y térmica
- Durante la limpieza de su habitación, retiramos la ropa sucia en bolsa precintada sin entrar en contacto con la ropa limpia
- Eliminamos elementos decorativos (cojines, plaid, alfombras) como medida de saneamiento
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y todos los elementos de la habitación y el lavabo con productos homologados altamente desinfectantes y con la máxima garantía para la salud
- Para la limpieza diaria de la habitación se usan elementos de un solo uso desechable y/o trapos de microfibra en cada habitación

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



## En las habitaciones:

- Reforzamos el protocolo de limpieza con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- Aumentamos el tiempo de ventilación durante el proceso de limpieza de las habitaciones
- Sustituimos elementos reutilizables por desechables biodegradables
- Eliminamos impresos no imprescindibles y revistas de las habitaciones. En recepción podrán facilitarle toda la información necesaria en formato digital.
- Ofrecemos la posibilidad a nuestros clientes rechazar el servicio de limpieza durante su estancia (con un máximo de 4 noches)

**Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos establecido controles específicos de supervisión y verificación**

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



## En recepción:

- Realizamos un saneamiento continuo de los elementos, dispositivos, superficies y mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- Desinfectamos todas las tarjetas de apertura de habitaciones para entregarlas con total seguridad
- Ofrecemos la desinfección de su maleta a todos los clientes que lo requieran
- Disponemos de un servicio de asistencia médica dentro de las instalaciones del hotel o resort en caso de necesidad
- Disponemos de nuevos elementos de tipología EPI (equipo de protección individual) para nuestros clientes:
  - Gel desinfectante
  - Mascarillas\*
  - Guantes desechables.
  - Toallitas desinfectantes

\* Sujeto a un posible cargo adicional

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



## En recepción:

- Implementamos nuevos elementos de seguridad y distancia física:
  - Pantalla de metacrilato sobre el mostrador
  - Marcas de distancia entre clientes y con el personal de recepción
  - Colocación de un buzón especial de recogida de llaves que evita el contacto entre personas
- Informamos de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas solicitando una aceptación explícita al cliente
- Medidas de información aplicadas:
  - Cuadro informativo con medidas higiénico sanitarias
  - Información digitalizada sobre los servicios y horarios del hotel o resort así como otras informaciones de interés sobre el destino

**Para todos los hoteles o resorts que ya sea posible, animamos a nuestros clientes a realizar el pre-check-in online con el fin de evitar tiempo de espera en la llegada al hotel o resort**

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



En Bares y Restaurantes: (medidas con dependencia de las diferentes fases dictadas por las autoridades competentes)

- Se controla el aforo de los restaurantes temáticos mediante un servicio de reserva previa
- Los servicios de alimentos en la zona de buffet son asistidos por cocineros o bien se presentan en formato monoración
- Eliminamos en la zona restaurante elementos decorativos, elementos de uso común (azucareros, juegos de aceite y vinagre, máquinas de bebidas, etc) y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y mantelería
- Realizamos un saneamiento continuo de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- Reordenamos el mobiliario de las zonas de restauración, bar y terraza para guardar las distancias físicas recomendadas.

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



## En otras zonas del hotel o resort:

Actualmente, es posible que algunas zonas comunes del hotel o resort tengan el acceso restringido. Lamentamos la incomodidad que esto pueda causarle. Es nuestra responsabilidad cumplir las normas indicadas por los organismos competentes en beneficio de proteger la salud de nuestros clientes y empleados. Rogamos atiendan debidamente las indicaciones en cada área.

- Se recomienda el uso preferente de las escaleras. En caso de utilizar ascensor, la ocupación máxima será de 1 persona, salvo que sea posible la separación de 2 metros o pertenezcan a una misma unidad familiar.
- Reordenamos el mobiliario de las zonas comunes del hotel o resort (hall, restaurante, terraza) para guardar las distancias físicas recomendadas y colocamos indicadores de capacidad máxima de cada zona
- Incluimos en los lavabos de las zonas comunes un dispensador de papel de un solo uso e informamos de las horas de limpieza y desinfección.
- Incluimos gel desinfectante en diferentes zonas del hotel o resort.

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



## En otras zonas del hotel o resort:

- En las zonas de piscina y playa se han establecido aforo máximos y se ha redistribuido el mobiliario y camastros para asegurar las distancias de seguridad. Asimismo todo el mobiliario de ambas zonas será sometido diariamente a un proceso de desinfección mediante atomizador
- Discoteca y Casino permanecerán cerrados temporalmente. No obstante, el hotel trasladará al aire libre algunas de sus experiencias y propondrá alternativas de entretenimiento aplicando en todo momento estrictas medidas de seguridad, higiene y distanciamiento
- El Kids Club permanecerá abierto desarrollando sus actividades en espacios al aire libre con actividades de exterior y aforo limitado
- Gimnasio y Spa: estarán disponibles bajo un servicio de cita previa. En ambos espacios se realizará un servicio de desinfección y limpieza tras cada uso
- Servicios adicionales de tratamientos, masajes y peluquería, se prestarán con un escrupuloso control de higiene. Los encargados de prestar los servicios utilizarán prendas de protección individual EPI para asegurar su seguridad y la de nuestros clientes. Materiales y elementos utilizados en cada servicio serán retirados para su posterior esterilización
- Se limitará el aforo máximo en tiendas del hotel o resort y todas las prendas probadas serán sometidas a un tratamiento de desinfección basado en vapor a alta temperatura

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:



## Clubs de golf:

- Los clubs de golf disponen de indicaciones específicas sobre sus medidas de seguridad e higiene que son mostradas mediante señalización a lo largo de todo el recorrido.
- Los carros pueden ser ocupados por un máximo de dos personas siempre que compartan habitación o pertenezcan a una misma unidad familiar.
- Todo elemento de uso compartido como carros, material de alquiler y componentes del campo serán debidamente sometidos a un proceso de desinfección e higiene constante.

## Eventos:

- Antes del inicio de los eventos se refuerza la comunicación de las medidas básicas de prevención sanitaria.
- Los montajes son establecidos para asegurar la distancia de seguridad entre los participantes del evento.
- Se evita el intercambio de material impreso, utilizando todas las herramientas de manera digital y pantalla informativa.
- Las diferentes opciones del coffee break se ofrecen con un servicio asistido de nuestros colaboradores haciendo uso del adecuado equipo de protección.

# Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

---



## Comprometidos con nuestro equipo:

- **HIGIENE:** La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Instamos a empleados y recomendamos a clientes realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas de trabajo para su uso de forma regular
- **PREVENCIÓN:** Nuestro personal en el hotel o resort se está sometiendo a test de diagnóstico de Covid-19. Además, cada día a su llegada al hotel o resort, se somete a controles de temperatura. Todo el equipo utiliza elementos de protección como guantes y mascarillas. El equipo de limpieza lleva además batas protectoras
- **FORMACIÓN:** Todos nuestros empleados han recibido formación específica en higiene y seguridad frente al covid-19
- **INFORMACIÓN:** Nuestro equipo corporativo de Calidad apoya a los hoteles o resorts con las medidas más eficientes y avanzadas en materia de higiene y seguridad y atendiendo siempre las normas dictadas por los expertos en salud y los organismos competentes
- **ZONA EMPLEADOS - BACK OFFICE:** en las zonas de trabajo de personal hemos aplicado el mismo refuerzo en las medidas de higiene y seguridad, así como se aplican las misma normas de distanciamiento

# Medidas generales sanitarias recomendadas a nuestros clientes:



## Recomendamos:

- La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Recordamos realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas comunes para su uso de forma regular
- Aconsejamos el uso de mascarillas en zonas comunes y al abandonar el hotel o resort
- Cubrirse la boca a toser o estornudar con el codo o pañuelos desechables
- Respetar las medidas de distanciamiento físico incorporadas en el hotel o resort mediante señalización excepcional, mamparas de protección y reorganización de mobiliario.
- Facilitamos información en distintos puntos del hotel o resort sobre las normas de prevención