



# HOTEL HOSTERIA DE GUARA \*\*\*

INFORMACION CLIENTES COVID 19

INFORMACION DE  
MEDIDAS DE SEGURIDAD  
SANITARIA PARA  
CUMPLIMIENTO CLIENTES

**COMPROMISO**

**RESPONSABILIDAD**

**SEGURIDAD**

Estimado cliente:

En cumplimiento de las Órdenes SND/399/2020, de 9 de mayo, y SND/414/2020, de 16 de Mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional e internacional y a sus artículos correspondientes, de aplicación a hoteles y establecimientos turísticos, se le informa que nuestro alojamiento ha llevado a cabo la aplicación de las medidas exigidas en las mismas y que se irán incorporando nuevas conforme sean publicadas.

En el documento adjunto, así como en nuestro alojamiento, podrá encontrar las medidas a las que hacen referencia las órdenes anteriores.

Por último informarle que mantenemos un sistema de gestión de la calidad que supone una constante revisión de los procesos de gestión y en este caso concreto con todos los que puedan afectar y garantizar la salubridad y seguridad de nuestros empleados y clientes.

Tanto el personal como los propietarios hemos recibido formación en los riesgos de salud y en la manipulación de productos biocidas que se aplicarán en las desinfecciones.

**Muy importante:**

**ORDEN SAN/474/2020, de 19 de junio, por la que se adoptan medidas de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia COVID19 en la Comunidad Autónoma de Aragón.**

***Extracto: "Conforme a la normativa de salud pública, todos los ciudadanos tienen la obligación de facilitar el desarrollo de las actuaciones de salud pública y de abstenerse de realizar conductas que dificulten, impidan o falseen su ejecución."***

En la situación actual causada por la Covid 19, debemos ser responsables para garantizar la salud de todos. Si usted ha estado en contacto con personas enfermas o con síntomas de Covid19, presenta síntomas compatibles, está en periodo de cuarentena o está enfermo por Covid 19, **no debe viajar**. Puede que su estancia o su reserva se vea afectada por la misma causa. Si un cliente o un miembro del personal enferma durante su estancia o antes de ella, se dará parte a las autoridades sanitarias y se aplicarán estrictamente los protocolos del Ministerio de Sanidad en materia COVID. Estos pueden implicar: su salida del hotel de manera inmediata para desplazarse a su domicilio habitual o que usted no pueda alojarse en hotel en los periodos reservados.

Seguridad, compromiso, sostenibilidad y responsabilidad son nuestro lema.

Esperamos que su estancia en nuestro hotel sirva para desconectar, relajarse y disfrutar de sus merecidas vacaciones.

Cordialmente; Eva Viñuales Ferrando - Hotel Hostería de Guara

**Por favor, lea detenidamente el resto del documento adjunto.**



La aceptación de la reserva confirma la notificación y conocimiento por parte del cliente de las medidas adoptadas.

Medidas a seguir en el establecimiento:

#### **Proceso de check-in y check-out**

1. El check-in y check-out, se efectuarán de manera telemática para fomentar el distanciamiento y la rapidez de paso por el punto de recepción para no favorecer las esperas ni la agrupación de clientes. Con la confirmación de su reserva recibirá acceso a la **app de check-in CIVITFUN** para que introduzca sus datos de viajero.
2. El día de llegada al hotel deberá **instalar la app PARKINGDOOR** en su teléfono móvil.
3. Recibirá claves de acceso a la propiedad vía notificación.
4. Al acceder a la recepción, **deberá pasar por las alfombras desinfectantes y dispondrá de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos. Sus equipajes serán desinfectados con biocida indicado por Ministerio de Sanidad.**
5. Se le envía enlaces de información turística de la zona. Planifique su viaje.
6. Se recomienda que durante la estancia cargue a la cuenta de su habitación las consumiciones.
7. El **check-out se efectuará de manera telemática** también, previo acuerdo con personal de recepción, se le enviará por mail revisión de factura de estancia, tras aprobación se le enviará enlace de pago telemático vía mail o SMS para realizar dicho pago.
8. A su **salida del hotel solo deberá depositar sus llaves en recepción para su desinfección.**

#### **Durante su estancia:**

1. **Le recordamos que es obligatorio el uso de mascarilla en el interior del hotel y cuando no se pueda garantizar la distancia mínima de 2 metros entre personas, en el caso de que usted no disponga de ella se le facilitará en el hotel, A SU CARGO.** En las diferentes zonas comunes del hotel hay a su disposición geles hidroalcohólicos para la desinfección de las manos.
2. En la habitación dispondrá de amenities de bienvenida de un solo uso. Los elementos de cortesía como mantas o almohadas deberán solicitarse al personal, esta medida es para garantizar la higiene del uso de dichos elementos. **En la habitación se han eliminado textiles y los que hay se lavan a más de 60º o se desinfectan con biocidas aprobados por Ministerio de Sanidad.**

3. **El desayuno se servirá en las mesas asignadas** para cada habitación repartidas entre las terrazas y el jardín. **El personal de servicio le indicará donde y cuando sentarse.** En la entrada y salida de restaurante y terrazas, habrá gel hidroalcohólico para la higienización de manos.

El servicio será en todo momento atendido, **quedando restringida la libre circulación por los espacios durante el servicio** para así proporcionar espacios seguros.

**El menú del desayuno debe solicitarse desde la app B&R Hotel Hosteria de Guara escaneando los QR a su disposición.** Se ruega respetar los tiempos y agradecemos su comprensión por las esperas. El horario de este servicio será desde las 8 am hasta las 10,30 am. Puede solicitar servicio desayuno en la habitación, la noche anterior antes de las 22.30 horas si lo desea, pero le recomendamos disfrutar del jardín por la mañana...

4. **El servicio de cafetería, bistró y restaurante se hará en la zona de terraza y jardín del hotel para garantizar los espacios abiertos en zonas comunes.**

**ES IMPRESCINDIBLE reservar la mesa para estos servicios.** El personal le indicará donde instalarse y si debe esperar en los espacios habilitados, para garantizar la distancia de seguridad.

En la entrada y salida de los diferentes espacios, restaurante y terrazas habrá geles hidroalcohólicos para la higienización de las manos.

**Los menús y cartas de los diferentes servicios estarán a su disposición a través de app B&R Hotel Hosteria de Guara, códigos QR desde sus dispositivos móviles.**

**El servicio se realizará en mesas asignadas con antelación.**

5. Las mantelerías son de un solo uso y la cubertería está desinfectada y envuelta en fundas mono-uso. La cristalería ha sido desinfectada por encima de los 85 grados. El mobiliario es desinfectado cada uso y los textiles como cortinas son desinfectados con regularidad con biocida aprobado por Ministerio de Sanidad.

6. **El acceso a la piscina está estrictamente regulado y su aforo será limitado. El acceso a este área común se hará con reserva horaria y respetando el aforo máximo para garantizar los 2 metros de distancia entre tumbonas.**

El acceso al agua será también ordenado no invadiendo el espacio personal de otros clientes. Se accederá por la escalera principal hacia el jardín, pasando siempre por las alfombras desinfectantes e higienizando las manos en los puntos de entrada y salida. El hotel realizará control de calidad del agua y controles de desinfección cumpliendo la normativa vigente. **Las toallas de piscina las proporcionará el hotel para su acceso a la zona de baño. Nunca deberá abandonarlas en la piscina o zonas comunes para la seguridad de todos. Para acceder a la piscina es imprescindible utilizar calzado**

**exclusivo para este uso. Si el cliente no dispone del mismo el hotel le facilitará uno a su cargo. Sus pertenencias nunca deben invadir espacios vecinos.**

Las tumbonas se desinfectan con cada cambio de cliente con los biocidas aprobados por Ministerio de Sanidad.

La zona de playa que rodea a la piscina se limpiara y desinfectara con la frecuencia necesaria.

- 7. Durante su estancia se registraran los accesos al establecimiento, con toma de temperatura en la recepción así como los accesos a las áreas comunes según indica el Ministerio de Sanidad.**
8. La Política de Cancelación sigue siendo la establecida, 7 días antes de la fecha de entrada en temporada alta y de 48 h antes para la temporada baja.  
En caso de anulación causada por la COVID 19, por cualquiera de sus posibilidades, enfermedad, cuarentena, restricción de la movilidad... se considera causa de fuerza mayor, con lo cual no hay gastos de anulación.

Esta información puede ser ampliada o rectificada según la evolución de los conocimientos acerca de la Covid 19.