



VOLVEMOS PREPARADOS Y MUY ILUSIONADOS

Estrategias, medidas y protocolos para minimizar el riesgo de contagio y transmisión de COVID-19 en nuestras instalaciones.

En el **Hotel Luz**, hemos revisado los protocolos de limpieza y seguridad, para minimizar el riesgo de contagio y transmisión de COVID-19 en nuestras instalaciones.

Las personas siempre han sido y serán nuestra prioridad, por ello, hemos preparado, acondicionado y rediseñado el hotel y los procesos de servicio, seguridad e higiene.

Ahora que podemos volver a viajar, a disfrutar y a soñar es fundamental que podamos hacerlo con seguridad. Hemos creado y adaptado al Hotel Luz, un conjunto de medidas, siguiendo los consejos de las autoridades y expertos.

DISFRUTA DE UNA ESTANCIA SEGURA

Hemos de restaurar la tranquilidad y su confianza. Es nuestra responsabilidad y objetivo principal, garantizar los máximos estándares de seguridad sanitaria durante su estancia en nuestro hotel.

Una nueva experiencia para una nueva realidad, con la cálida atención y excelencia de nuestro personal de siempre.

NUESTRO COMPROMISO

Intensificar los procesos de limpieza, modificar espacios para garantizar el distanciamiento social, y rediseñar los procesos para reducir la interacción con nuestros clientes, son algunas de las medidas que hemos tomado. Medidas que podrían alterar la actual oferta de servicios de este hotel y aportar nuevas experiencias donde tomarán protagonismo soluciones digitales.

RECEPCIÓN

Antes de su llegada nuestro equipo de recepción le contactará para pedirle toda la información necesaria con el fin de agilizar el proceso de check-in y check-out

Nuestra prioridad es que el cliente pase el menor tiempo posible en recepción.

Nuestra recepción ha sido acondicionada con pantallas protectoras y en nuestros accesos desde el parking y desde la entrada hemos habilitado dispositivos para el lavado/higienización de manos. Le rogamos que cuando acceda por la puerta principal lo haga por la parte derecha de la misma.

El uso de máscara es obligatorio en las zonas comunes del hotel. Además observará carteles con indicaciones de limitación de aforos

Marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes

HABITACIÓN

Siguiendo las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud para hacer que su habitación sea un espacio más seguro y de fácil desinfección, hemos minimizado la presencia de textiles, retirado parte del mobiliario auxiliar y toda la cartelería informativa. Hemos precintado el mando a distancia de la TV y será sustituido antes de cada nueva estancia. Así mismo, hemos intensificado los procesos de limpieza y desinfección

- El Servicio de limpieza diaria de habitaciones se mantendrá, siempre y cuando el huésped esté fuera de la habitación. El huésped tendrá la opción de rechazar este servicio, y le ofreceremos el cambio de toallas, si lo desea.
- Todos los Kits de amenities (dental, afeitado, lustra zapatos, calzadores, etc.) serán bajo petición

Para minimizar el riesgo, algunos servicios también se verán modificados:

- Temporalmente no dispondremos de nuestro tradicional servicio de habitaciones, ofreciéndoles otras opciones de proveedores de nuestra máxima confianza. En recepción dispondrán de esta información para ayudarles y garantizar un rápido y eficiente servicio.
- Los minibares se encuentran encendidos, pero solamente con agua de cortesía. Para cualquier artículo que desee, solicítelo en Recepción personalmente o por teléfono, marcando el 9.
- Las almohadas suplementarias y nórdicos, habitualmente guardados en el armario, se entregarán bajo petición.

RESTAURACIÓN

EL RESTAURANTE AQUA

Nuestro restaurante gastronómico aQua de momento, permanecerá cerrado.

DESAYUNOS

Nuestro desayuno mantendrá la calidad habitual de producto priorizando, según nuestro plan de sostenibilidad, los productos de temporada y proximidad así como los proveedores locales.

Para garantizar el aforo de la sala y agilizar el servicio de desayuno, le pedimos que al realizar su reserva o una vez en el hotel, nos informe de su horario preferente.

El tipo de servicio del mismo se adaptará a la ocupación del hotel, realizando un desayuno a la carta en baja ocupación, y un buffet asistido en alta ocupación. Los platos calientes se elaborarán al momento.

GIMNASIO

Debido a la restricciones de aforo por espacio útil de nuestras instalaciones, les informamos que nuestro gimnasio permanecerá cerrado hasta recibir nuevas instrucciones.

REUNIONES Y EVENTOS

Puede celebrar su evento en nuestro hotel, con nuevas distribuciones para respetar la distancia social y respetando en todo momento las normativas oficiales.

- Establecimiento de nuevos aforos con redistribución de mobiliario de los distintos espacios comunes.
- Nuevos montajes: agua embotellada por persona y elementos de uso frecuente, papelería bajo petición y precintados siempre que sea posible con materiales sostenibles.
- Dispensadores de geles a la entrada de las salas, zonas comunes y aseos.
- Cuando esté habilitado el servicio de restauración, se minimiza el autoservicio (alternativas de un solo uso, emplatado individual o monodosis con tapa) y se elimina la manipulación por parte del cliente.
- Coffee-breaks adaptados

A TENER EN CUENTA ...

- **Hemos reforzado las labores de limpieza y desinfección** en todos y cada uno de los espacios del hotel como habitaciones, zonas comunes, ascensores, aseos, salas de eventos y reuniones o áreas de trabajo del personal, así como en nuestros objetos de uso común y aquellos elementos que puedan venir del exterior, como los equipajes.
- Hemos ubicado **dispensadores de gel desinfectante** en las diferentes áreas del hotel.
- **El uso de mascarilla en zonas comunes será obligatorio tanto para el personal del hotel como para los clientes.** En recepción, bajo petición, podrán disponer de las mismas.
- Velamos para que se **respete y mantenga la distancia social** y de seguridad de metro y medio tanto de huéspedes como de personal y colaboradores dentro de todo el recinto hotelero.

ADEMÁS...

- **Mantenemos un personal estable:** el personal habitual del hotel trabaja siempre en los mismos equipos para que sea fácil detectar cualquier anomalía.
- **Hemos realizado la prueba de detección de la Covid-19 a cada empleado** antes de su reincorporación. Y nos comprometemos a hacer un seguimiento diario de cada uno de nuestros empleados incluyendo **la toma de temperatura diaria** antes de incorporarse a su puesto.
- Proveemos a nuestro personal de los **recursos necesarios para su seguridad.**
- Se ha ofrecido **una formación específica** a todo el personal: formación profunda para los trabajadores, para que sepan aplicar los protocolos y puedan desenvolverse en este nuevo contexto.

- Hemos elaborado y comunicado a todo el personal del hotel **un plan de contingencia** que incluye:
 - Los aforos establecidos en cada zona y sistemas de control.
 - Las adaptaciones realizadas en el establecimiento en el contexto de la prevención de contagios por COVID-19.
 - Protocolos de limpieza de habitaciones y zonas comunes.
 - Los procedimientos específicos de servicio y normas de higiene de cada departamento.
 - Los procedimientos de uso de espacios reducidos (ascensores, aseos etc..).
 - El proceso de Check-in y Check-out, incluyendo procedimientos informativos al cliente.
 - El protocolo de actuación a seguir en el caso de cliente o empleado con síntomas.
 - El plan de gestión de un potencial brote de la enfermedad.

Estos procesos serán revisados y adaptados atendiendo a las nuevas instrucciones que recibamos de las autoridades sanitarias y turísticas competentes.

En nuestro afán por ofrecerle el mejor servicio les rogamos que mantengan una comunicación activa con nuestro equipo para atender todas sus necesidades y observaciones.

Gracias de nuevo por su confianza y responsabilidad.

Eva Roqueta

Directora