



23/6/20 (2)

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

- Hemos colocado geles 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 Dos 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 Dos Mares encontrarán gel hidroalcohólico para su uso en las zonas comunes, en todas las entradas de nuestros establecimientos y unos lavabos con jabón en diferentes puntos del hotel.

MEDIDAS EN RECEPCION

Como no se puede mantener la distancia de seguridad en la zona de la recepción será necesario el uso de la mascarilla.

Solicitaremos que se lave la manos en la entrada, o las desinfecte. 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 en la zona de recepción es de 2 personas.
- Hemos colocado mamparas en el mostrador de recepción para proteger a los clientes y al personal.
- Hemos señalado el distanciamiento en el suelo con pegatinas.
- Hay dispensadores de jabón y 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

Cumplir la distancia física de 2 METROS.

- La hora de **check-in se retrasa a las 15.00** mientras que la de **check-out se adelanta a las 11.00**. Si su habitación estuviera preparada antes podrán acceder antes a ella.
- **Check-in online y digitalización informativa.** Para minimizar la interacción y el contacto directo con superficies en el hotel, hemos habilitado la opción de hacer el **check-in** online con la consiguiente reducción del tiempo de espera. **(disponible a partir del 25 de Junio)**.
- 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 coche o en el exterior ya que prácticamente 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 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.
- Las toallas de la piscina las encontrara en su habitación. Se cambian cada 3 días.
- En la habitación solo hay una papellera que se encontrará en el baño y se abre con pedal.
- 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

Nuestros **restaurantes** seguirán 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 y hora tanto para el desayuno, comida y/o cena, ya que no podemos** garantizar disponibilidad ni un horario, si previamente no existe una reserva. Las reservas se hacen 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.
- El acceso a los puntos de restauración es solo por una entrada para ser atendido por el personal que le acompañará a su mesa.
- **Las escaleras que bajan desde la recepción hacia el Yamani son de uso exclusivo para los trabajadores.**
- Todas las mesas están separadas con 1,5 metros entre sí y está **prohibido moverlas**
- Hemos habilitado diferentes caminos para la entrada y la salida de los puntos de venta para evitar que se crucen las personas en puntos estrechos y para garantizar que nuestro personal pueda ofrecer ,como siempre, un servicio eficaz y seguro.
- Se han instalado dispensadores de gel desinfectante o jabón de mano (lavabos) para que todas las personas que accedan se desinfecten/ laven 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 60º y 90º. 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

- En el **Yamani**
El **acceso al Yamani, es por las escaleras exteriores** para ser atendido por el personal que le acompañara a su mesa.
Las escaleras que bajan desde la recepción hacia el Yamani queda de uso exclusivo para los trabajadores.
 - **Horario desayuno: 08:00-11:00 y es por turnos.**
 - **El Desayuno** se realizará como siempre en el Yamani, y añadiremos la cafetería por las normas del aforo y distanciamiento de los clientes si fuese necesario.
 - Por la seguridad de nuestros clientes, eliminamos nuestro desayuno buffet y lo pasamos a un desayuno continental.
 - La **reserva del desayuno**: se tiene que **reservar** la mesa y el horario cada día. Será una reserva de mesa para el desayuno por familia ya que no podemos garantizar disponibilidad cuando baje el resto de la familia.
 - No podemos garantizar mesas en concreto y es importante que cumpla con el horario asignado.

Almuerzo

- En el **Chiringuito y el Yamani**
El **Almuerzo** se podrá realizar tanto en el Chiringuito como en el Yamani (**reservar para disponibilidad**), con la misma carta en los dos puntos.
- **Chiringuito**, la entrada es **desde la playa** para ser atendido por el personal que le acompañara hasta su mesa.
 - **Horario almuerzo: 11:00 a 20:00.**
 - Los manteles y servilletas serán de un solo uso
 - No se hacen reservas.
- **Yamani**, la entrada es por las escaleras exteriores para ser atendido por el personal que le acompañará a su mesa.
Las escaleras que bajan desde la recepción hacia el Yamani queda de uso exclusivo para los trabajadores.
 - **Horario almuerzo: es por turnos. (13:00 a 15:00 y de 15:00 a 16:30)**
 - Para poder disfrutar de nuestro almuerzo a la carta es imprescindible **reservar**. Las reservas se hacen a través del teléfono de la habitación. Marcar 9.
 - No podemos garantizar mesas en concreto y es importante que cumpla con el horario asignado.
 - Los manteles y servilletas serán de un solo uso

Cena

- En el **Yamani**
La **Cena** se realizará en el Yamani, previa **petición** de hora. La carta la encontrarán bajando por el acceso exterior y a través del código QR.
 - **Horario cena: es por turnos. (20.00 a 21.30 y de 21.30 a 23:00)**
 - Para poder disfrutar de nuestras cenas a la carta es imprescindible **reservar**. Las reservas se hacen a través del teléfono de la habitación. Marcar 9.
 - No podemos garantizar mesas en concreto y es importante que cumpla con el horario asignado.
 - Por otra parte en nuestros restaurantes seguiremos la distancia de seguridad entre las mesas.
 - Los manteles y servilletas de tela estarán higienizadas y lavadas entre 60° y 90°. El resto del material es de un solo uso.

Piscina

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

- Ya que hemos tenido que reducir el aforo, la cantidad de hamacas se ha visto reducida por lo que pedimos que no dejen reservadas hamacas, para que todos los clientes puedan disfrutar de ellas
- Los **niños** no podrán estar sin control parental.
- Después del uso de las hamacas se procederá a su limpieza.

Masajes

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.
- **Va a primar el uso de códigos QR del hotel** para consultar información.

Escuela Windsurf

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 **neoprenos** 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.

Gimnasio

Estará cerrado con llave para poder llevar un control para las medidas de higiene necesarias.

- Solo se podrá usar previa, para poder higienizar tanto la puerta, la llave como la maquinaria que haya utilizado.
- Encontrará dispensador de gel glicolcohólico en los puntos de salida y entrada.

Tenis y Paddel

- 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.

Va a primar el uso de códigos QR del hotel para consultar información, horarios y cartas para evitar el intercambio de documentos.

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

Atte.: La Dirección.