



NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

**Safe
travels**

approved by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

HOTEL COSTA DEL SOL
IPV PALACE & SPA

HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

En el Hotel IPV Palace & SPA siempre hemos tenido como objetivo ofrecer a nuestros huéspedes la mejor experiencia, así como garantizar la salud y bienestar durante su estancia, manteniendo nuestra apuesta por unos altos estándares de calidad en instalaciones y servicios.

Debido a la nueva situación y adaptándonos a las actuales medidas y protocolos referentes a la Covid-19, el equipo de IPV Palace & SPA junto con nuestros asesores certificados, seguimos aplicando una estrategia de continua transformación y evolución de la operativa y servicios siguiendo las recomendaciones de las autoridades competentes y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), para asegurar que, tanto la estancia de nuestros huéspedes, como su relación con empleados y colaboradores, se haga en las mejores condiciones de seguridad y calidad.



HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

Dentro de esta estrategia contamos con actualizadas medidas de limpieza, higiene y distanciamiento social, además de la formación especializada de todo nuestro personal en medidas preventivas frente al COVID-19. Dichas medidas de higiene y protección respaldan la actividad de nuestro Hotel en un entorno de seguridad y confianza.

Nuestros grandes espacios abiertos tanto exteriores como interiores favorecen el distanciamiento social y garantizan la seguridad de huéspedes y empleados. No obstante, el Hotel, como medida de refuerzo, ha limitado su ocupación máxima entre un 60 y 70%, salvo normativa legal más restrictiva, y ha limitado y/o eliminado cualquier servicio y/o actividad que pueda provocar dudas sobre la propagación del virus.



HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE
SEGURIDAD Y BIENESTAR

Todo el equipo del Hotel IPV Palace & SPA está volcado en construir un entorno seguro respondiendo a las necesidades actuales, pero sin olvidar y asegurándonos que su experiencia con nosotros siga



SEGURIDAD GENERAL



- ✓ Reducción de nuestro aforo por zonas para garantizar las medidas de seguridad, además de una redistribución del mobiliario de las zonas comunes para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Señalización de distancia de seguridad en lugares estratégicos y de confluencia.
- ✓ Estaciones con gel desinfectante en puntos clave del Hotel.
- ✓ Mamparas de protección en numerosas zonas de atención al cliente susceptibles de contacto.
- ✓ Intensificación de la limpieza y desinfección de los objetos y superficies de las zonas de uso común susceptibles de ser manipuladas por diferentes personas.
- ✓ Refuerzo de los protocolos de ventilación constante con aire natural.
- ✓ Cartelería con consejos preventivos en zonas de mayor afluencia de clientes.
- ✓ Desinfección por parte de nuestro personal de útiles tras cada turno de trabajo, incluida su uniformidad.
- ✓ Equipos de protección individual para nuestro personal y adaptados siempre a sus funciones.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



SEGURIDAD GENERAL

- ✓ El uso de todos los ascensores está limitado a la ocupación máxima de la unidad familiar, salvo que todos lleven mascarilla.
- ✓ Si algún cliente o trabajador presenta síntomas compatibles con el Covid19 se aplicarán los protocolos específicos.
- ✓ El uso de mascarilla es obligatorio en todas las zonas comunes del Hotel
- ✓ Disponemos de un servicio externo de pruebas PCR y antígenos para todos los huéspedes que así lo deseen (con cargo), durante su estancia o antes de partir hacia sus residencias. Se realizará con cita previa a través de nuestra Recepción. Nuestro personal les podrá informar de todos los detalles
- ✓ Todo el trabajo está en constante revisión atendiendo a la evolución de la pandemia, su tratamiento y al surgimiento de normativas, productos y medidas eficaces para luchar contra su propagación.
- ✓ Este plan de actuación se encuentra disponible para todos nuestros clientes y constantemente actualizado en www.hotelesipv.com, así como en la recepción de nuestro Hotel para cualquier huésped que así lo solicite.

HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

RECEPCIÓN



- ✓ Señalización de distancia de seguridad.
- ✓ Mamparas de protección en nuestro mostrador, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Desinfección de todo el material de entrega al cliente (llaves de habitaciones, etc.).
- ✓ Criterios específicos de asignación de habitaciones.
Urna para depositar las llaves utilizadas en nuestro mostrador de Recepción.
- ✓ La hora de Check-out se realizará a las 12.00 y la Check-in se retrasa a las 15.00 horas para poder garantizar las medidas de limpieza de habitaciones.
- ✓ Fomentamos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Los datáfonos son desinfectados tras cada uso.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y



HABITACIONES

- ✓ Utilización de tres bayetas de diferentes colores para limpiar de forma diferenciada las distintas partes de la habitación, siendo éstas desechadas de forma segura.
- ✓ Nuestra lavandería asegura el tratamiento de la ropa de cama, toallas, etc. a una temperatura $>60^{\circ}\text{C}$ y con productos desinfectantes.
- ✓ Refuerzo de la desinfección en los elementos de manipulación habitual (teléfono, mando a distancia TV, grifos, etc).
- ✓ Ventilación diaria de cada habitación al menos 10 minutos.
- ✓ Las papeleras de los baños de las habitaciones y zonas comunes cuentan con tapa, accionamiento no manual y doble bolsa. Además se suprimen las papeleras de las habitaciones, minimizando así los riesgos de transmisión y manipulación.
- ✓ Retirada de almohadas y ropa de cama (mantas) adicionales disponibles en el armario. En caso de necesitar alguno de estos artículos, deben ser solicitados a través de nuestra Recepción. Estos artículos se entregan empaquetados individualmente, garantizando así su previa desinfección.



HABITACIONES

- ✓ Eliminación de elementos decorativos que no puedan cumplir protocolos de limpieza de lavado a >60°C (cojines, plaid, etc.)
- ✓ Limitación de amenities a los esenciales (gel, champú y jabón). Se añade una mascarilla de cortesía para su estancia. En caso de necesitar algún otro tipo de amenities, debe solicitarlo a nuestro personal.
- ✓ Los vasos de cristal en el baño se sustituyen por vasos desechables embolsados.
- ✓ Los rollos de papel higiénico se presentan embolsados de manera segura.
- ✓ Eliminación de papelería y otros útiles de cortesía como cafeteras, revistas, folletos, bolsas de lavandería, etc. Algunos de estos productos están disponibles a solicitud del cliente en Recepción.
- ✓ Eliminación del servicio de Minibar en la habitación. Todos los clientes tienen a su disposición la nevera de la habitación para su uso personal. La misma será desinfectada antes de la llegada de los nuevos clientes.
- ✓ La limpieza y mantenimiento de las habitaciones se realiza siempre en ausencia del cliente, quien podrá decidir hacer uso o no del servicio. En el Check-in, ofrecemos al cliente la posibilidad del procedimiento “No molestar/ Do not disturb”, por el cual no se arregla su habitación durante toda su estancia. En este caso, debe permanecer en la puerta de su habitación dicha señal.
- ✓ Las camareras de piso desinfectan y limpian los carros utilizados para sus labores y sus zonas de trabajo, tras cada jornada.
- ✓ El directorio de información general y la carta de room service están a disposición de nuestros clientes a través de un código QR para evitar la manipulación de documentos.

RESTAURACIÓN



- ✓ Se controlan los aforos para evitar aglomeraciones y cumplir medidas de distanciamiento. Es posible que, existiendo una mayor afluencia en nuestros restaurantes, ésta de dar lugar a organizar turnos por servicio si fuera necesario.
- ✓ Reducción del número de mesas en nuestros restaurantes, asegurando la distancia de seguridad recomendada, para minimizar riesgos.
- ✓ Mamparas de protección en nuestro mostrador y zonas de cocina en vivo, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Señalización de distancia de seguridad en lugares susceptibles de confluencia.
- ✓ Para poder acceder a los servicios de restauración es obligatoria la desinfección de manos a la entrada. El uso de mascarilla será obligatorio para acercarse a las zonas de Buffet, mientras no estén consumiendo y para moverse por las instalaciones.
- ✓ La asignación de mesas es realizada siempre por nuestro personal, guardando la distancia de seguridad y evitando las zonas de paso de los clientes.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE
SEGURIDAD Y BIENESTAR



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



RESTAURACIÓN

- ✓ Todo nuestro personal de sala y cocina trabaja con mascarilla, tanto los que están cara al cliente como los que no.
- ✓ Toda nuestra vajilla, cristalería y cubertería es desinfectada y cumple los protocolos del Covid-19, además de existir un control y revisión de temperatura de trenes de lavado (>80°C).
- ✓ La oferta gastronómica está accesible en formato digital a través de códigos QR y en caso de no poder usar medios tecnológicos, dicho material informativo, es desinfectado tras cada uso.
- ✓ Fomentamos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Los datáfonos son desinfectados tras cada uso.

PISCINAS EXTERIORES



- ✓ Control de aforo para evitar aglomeraciones y cumplir medidas de distanciamiento.
- ✓ Separación de hamacas por grupos de unidad familiar (min. 1,5m).
- ✓ La asignación de hamacas es realizada por nuestro personal en la caseta del socorrista. De esta manera garantizamos las medidas de seguridad y desinfección, por lo que rogamos a todos nuestros huéspedes cumplir con estas pautas.
- ✓ Se utilizan productos de desinfección del agua adecuados para la situación actual.
- ✓ Los grifos de ducha, botones, barandillas y demás puntos de contacto, son correctamente desinfectados durante toda la jornada.
- ✓ El personal de piscinas dispone del material de protección individual necesario para realizar sus funciones de manera segura. Recordarán e insistirán en el cumplimiento de las normas en general y específicamente las relacionadas con el Covid-19 de forma continua.
- ✓ Está prohibido el uso de colchonetas, balones, juguetes o cualquier elemento de ocio ajeno a la propia instalación.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE
SEGURIDAD Y BIENESTAR



SPA, PELUQUERÍA Y SALA

- ✓ Control de aforo mediante reserva por franja horaria.
- ✓ Para el uso de la sala fitness es necesario reserva previa para el correcto control de aforo y desinfección. El uso de mascarilla es obligatorio. Se mantendrá en todo momento la distancia interpersonal.
- ✓ Es obligatorio el uso de toalla individual para la utilización de las máquinas en sala fitness.
- ✓ Es obligatorio el uso de mascarilla por parte de terapeutas y clientes durante los tratamientos de salud y belleza.
- ✓ El uso de taquillas es limitado, controlado y desinfectado por el personal tras cada uso.
- ✓ Mamparas de protección en nuestro mostrador, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Limpieza y desinfección de las cabinas de tratamiento, máquinas de sala fitness y vestuarios tras cada uso.



SPA, PELUQUERÍA Y

- ✓ Esterilización de los útiles de trabajo.
- ✓ Utilización de productos de desinfección del agua adecuados para la situación actual.
- ✓ Fomentamos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Los datáfonos son desinfectados tras cada uso.



OTROS SERVICIOS DE OCIO Y

- ✓ Adaptamos el programa de animación a las limitaciones actuales, cumpliendo siempre con las correctas medidas de seguridad y distanciamiento social. Se han suprimido las actividades de animación infantil (miniclub) y el parque infantil se encuentra precintado.
- ✓ Reducción de aforo para espectáculos nocturnos, distanciando el montaje de la zona con mesas para ampliar la separación por grupos familiares.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



REUNIONES Y EVENTOS

- ✓ Redefinición de nuestras salas de reuniones y banquetes, adaptando los montajes y espacios, para cumplir con las medidas de distanciamiento sugeridas en cada momento.
- ✓ Se aplican todos los protocolos en relación a servicios de A&B, desinfección y limpieza, medidas de seguridad, etc. al igual que en el resto de nuestras instalaciones.

SERVICIO



- ✓ Las reparaciones en las habitaciones, en la medida de lo posible, se realizan sin presencia del cliente. Si esto no es posible, se mantiene la distancia de seguridad recomendada en todo momento, además del uso de mascarilla.
- ✓ Todo el personal dispone de los equipos de protección y seguridad individuales, los cuales son desechados de forma segura tras cada reparación.
- ✓ Todas las zonas en las que haya intervención por parte del personal, son correctamente desinfectadas.
- ✓ Hacemos especial hincapié en la limpieza y mantenimiento de sistema de aire acondicionado, rejillas de ventilación, filtros, y demás puntos sensibles.

 **HOTEL** ★★★★★ COSTA DEL SOL
IPV PALACE & SPA