



NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE
LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE

**Safe
travels**

approved by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

HOTEL COSTA DEL SOL
IPV PALACE & SPA

HOTEL IPV PALACE & SPA

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE

À l'hôtel IPV Palace & SPA, nous avons toujours cherché à offrir à nos clients la meilleure expérience possible, ainsi qu'à garantir leur santé et leur bien-être pendant leur séjour, en gardant notre engagement envers des normes de qualité élevées en matière d'installations et de services.

En raison de la nouvelle situation et de l'adaptation aux mesures et protocoles actuels concernant Covid-19, l'équipe de l'IPV Palace & SPA, ainsi que nos consultants certifiés, continuent d'appliquer une stratégie de transformation et d'évolution continue des opérations et des services en suivant les recommandations des autorités compétentes et de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), afin de garantir que le séjour de nos hôtes, ainsi que leurs relations avec les employés et les collaborateurs se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité.



HOTEL IPV PALACE & SPA

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE

Dans le cadre de cette stratégie, nous avons mis en place des mesures actualisées de nettoyage, d'hygiène et de distanciation sociale, ainsi qu'une formation spécialisée de l'ensemble de notre personnel aux mesures préventives COVID-19. Ces mesures d'hygiène et de protection soutiennent l'activité de notre hôtel dans un environnement de sécurité et de confiance.

Nos grands espaces ouverts, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, favorisent la distanciation sociale et garantissent la sécurité des invités et du personnel. Toutefois, l'hôtel, par mesure de renforcement, a limité son occupation maximale entre 60 et 70 %, sauf réglementation légale plus restrictive, et a limité et/ou éliminé tout service et/ou activité pouvant susciter des doutes quant à la propagation du virus.



HOTEL IPV PALACE & SPA

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR
DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE

Toute l'équipe de l'hôtel IPV Palace & SPA s'engage à créer un environnement sûr qui répond aux besoins d'aujourd'hui, mais sans oublier et en veillant à ce que votre expérience avec nous reste inoubliable.



SÉCURITÉ GÉNÉRALE



- ✓ Réduction de notre capacité par zones pour garantir les mesures de sécurité, en plus d'une redistribution du mobilier dans les zones communes pour garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Signalisation de la distance de sécurité dans les lieux stratégiques et les lieux de confluence.
- ✓ Stations de gel désinfectant à des endroits clés de l'hôtel.
- ✓ Des écrans de protection dans de nombreuses zones de service à la clientèle susceptibles d'être touchées.
- ✓ Intensification du nettoyage et de la désinfection des objets et des surfaces dans les zones d'utilisation commune qui sont susceptibles d'être manipulées par différentes personnes.
- ✓ Renforcement des protocoles de ventilation constante avec de l'air naturel.
- ✓ Affiches avec des conseils de prévention dans les zones où l'afflux de clients est le plus important.
- ✓ Désinfection par notre personnel des outils après chaque poste de travail, y compris leurs uniformes.
- ✓ Des équipements de protection individuels pour notre personnel et toujours adaptés à leurs fonctions.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA
SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



SÉCURITÉ GÉNÉRALE

- ✓ L'utilisation de tous les ascenseurs est limitée à l'occupation maximale de l'unité familiale, sauf si tout le monde porte un masque.
- ✓ Si un client ou un travailleur présente des symptômes compatibles avec le Covid-19, les protocoles spécifiques seront appliqués.
- ✓ L'utilisation de masques est obligatoire dans toutes les parties communes de l'hôtel.
- ✓ Nous disposons d'un service externe de tests PCR et antigènes pour tous les clients qui le souhaitent (payant), pendant leur séjour ou avant leur départ pour leur résidence. Sur rendez-vous auprès de notre réception. Notre personnel sera en mesure de vous informer de tous les détails.
- ✓ L'ensemble des travaux fait l'objet d'une révision constante en fonction de l'évolution de la pandémie, de son traitement et de l'apparition de réglementations, de produits et de mesures efficaces pour lutter contre sa propagation.
- ✓ Ce plan d'action est disponible pour tous nos clients et constamment mis à jour sur www.hotelesipv.com, ainsi qu'à la réception de notre hôtel pour tout client qui en fait la demande.

HOTEL IPV PALACE & SPA

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ
ET DU BIEN-ÊTRE

RECEPTION



- ✓ Signalisation de la distance de sécurité.
- ✓ Des écrans de protection à notre comptoir, pour garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Désinfection de tout le matériel à remettre au client (clés de chambre, etc.).
- ✓ Critères spécifiques pour l'attribution des chambres.
- ✓ Urne pour déposer les clés utilisées à notre réception.
- ✓ L'heure de départ sera à 12h00 et l'arrivée sera retardée à 15h00 afin de garantir les mesures de nettoyage des chambres.
- ✓ Nous encourageons le paiement par carte ou autre moyen électronique, de préférence sans contact. Les dataphones sont désinfectés après chaque utilisation.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA
SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



CHAMBRES

- ✓ Utilisation de trois chiffons de couleurs différentes pour nettoyer différentes parties de la pièce, qui sont jetés de manière sûre.
- ✓ Notre blanchisserie assure le traitement du linge de lit, des serviettes, etc. à une température >60 C et avec des produits désinfectants.
- ✓ Renforcement de la désinfection dans les éléments de manipulation habituels (téléphone, télécommande de télévision, robinets, etc.).
- ✓ Ventilation quotidienne de chaque pièce pendant au moins 10 minutes.
- ✓ Les poubelles à papier dans les salles de bains des chambres et des espaces communs sont munies d'un couvercle, d'un fonctionnement non manuel et d'un double sac. En outre, les corbeilles à papier dans les chambres sont éliminées, ce qui minimise les risques de transmission et de manipulation.
- ✓ Des oreillers et du linge de lit (couvertures) supplémentaires sont disponibles dans l'armoire. Si vous avez besoin de l'un de ces articles, vous devez en faire la demande auprès de notre réception. Ces articles sont livrés emballés individuellement, ce qui garantit leur désinfection préalable.



CHAMBRES

HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN
FAVEUR DE LA SÉCURITÉ
ET DU BIEN-ÊTRE

- ✓ Élimination des éléments décoratifs qui ne peuvent pas respecter les protocoles de nettoyage pour un lavage à >60 C (coussins, plaids, etc.).
- ✓ Limitation des commodités aux indispensables (gel, shampoing et savon). Un masque de courtoisie est ajouté pour votre séjour. Si vous avez besoin d'autres types d'aménagements, vous devez en faire la demande à notre personnel.
- ✓ Les gobelets en verre dans la salle de bain sont remplacés par des gobelets jetables en sac.
- ✓ Les rouleaux de papier toilette sont bien emballés.
- ✓ L'élimination de la papeterie et des autres articles de courtoisie tels que les cafetières, les magazines, les brochures, les sacs à linge, etc. Certains de ces articles sont disponibles sur demande à la réception.
- ✓ Suppression du service de minibar dans la chambre. Tous les clients ont à leur disposition le réfrigérateur de la chambre pour leur usage personnel. Il sera désinfecté avant l'arrivée de nouveaux clients.
- ✓ Le nettoyage et l'entretien des chambres sont toujours effectués en l'absence du client, qui peut décider de faire appel ou non à ce service. Au moment de l'enregistrement, nous offrons au client la possibilité de la procédure "Ne pas déranger", par laquelle votre chambre ne sera pas nettoyée pendant votre séjour. Dans ce cas, le panneau doit rester sur la porte de votre chambre.
- ✓ Les femmes de ménage désinfectent et nettoient les chariots utilisés et leurs zones de travail après chaque journée de travail.
- ✓ L'annuaire des informations générales et le menu du service d'étage sont mis à la disposition de nos clients par un code QR afin d'éviter la manipulation de documents.

RESTAURATION



- ✓ La capacité est contrôlée afin d'éviter les foules et de respecter les mesures de distanciation. Il est possible que, si l'afflux de personnes dans nos restaurants est plus important, cela puisse conduire à l'organisation d'équipes par service si nécessaire.
- ✓ Réduction du nombre de tables dans nos restaurants, en respectant la distance de sécurité recommandée, afin de minimiser les risques.
- ✓ Des écrans de protection au niveau de nos comptoirs et des zones de cuisson en direct, afin de garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Signalisation de la distance de sécurité dans les lieux susceptibles d'accueillir des confluences.
- ✓ Pour accéder aux services de restauration, la désinfection des mains est obligatoire à l'entrée. L'utilisation de masques sera obligatoire pour s'approcher des zones de buffet et pour se déplacer dans les installations.
- ✓ Les tables sont toujours attribuées par notre personnel, en gardant une distance de sécurité et en évitant les zones de passage des clients.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR
DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



RESTAURATION

- ✓ Tout le personnel de la salle à manger et de la cuisine travaille avec des masques, aussi bien ceux qui sont face au client que ceux qui ne le sont pas.
- ✓ Toute notre vaisselle, verrerie et couverts est désinfectée et conforme aux protocoles Covid-19, de même qu'il existe un contrôle et une révision de la température des trains de lavage (>80 C).
- ✓ L'offre gastronomique est accessible en format numérique par le biais de codes QR et en cas d'impossibilité d'utiliser les moyens technologiques, ce matériel informatique est désinfecté après chaque utilisation.
- ✓ Nous encourageons le paiement par carte ou autre moyen électronique, de préférence sans contact. Les dataphones sont désinfectés après chaque utilisation.

PISCINES EXTÉRIEURES



- ✓ Contrôle de la capacité pour éviter la surpopulation et respecter les mesures de distance.
- ✓ Séparation des hamacs par groupes d'unités familiales (min. 1,5m).
- ✓ L'attribution des transats est effectuée par notre personnel dans la cabane des sauveteurs. De cette manière, nous garantissons la sécurité et les mesures de désinfection. Nous demandons donc à tous nos hôtes de respecter ces directives.
- ✓ Les produits de désinfection de l'eau adaptés à la situation actuelle sont utilisés.
- ✓ Les robinets de douche, les boutons, les mains courantes et les autres points de contact sont correctement désinfectés tout au long de la journée.
- ✓ Le personnel de la piscine dispose de l'équipement de protection individuelle nécessaire pour accomplir ses tâches en toute sécurité. N'oubliez pas de respecter les règles en général et celles relatives à Covid-19 en permanence.
- ✓ Il est interdit d'utiliser des tapis, des ballons, des jouets ou tout élément de loisir en dehors de l'installation elle-même.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE
LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



SPA, SALON DE COIFFURE ET SALLE DE FITNESS

- ✓ Contrôle de la capacité au moyen d'une réservation par tranche de temps.
- ✓ Pour l'utilisation de la salle de fitness, il est nécessaire de réserver à l'avance pour un contrôle correct de la capacité et de la désinfection. L'utilisation d'un masque est obligatoire. La distance interpersonnelle sera maintenue à tout moment.
- ✓ L'utilisation d'une serviette individuelle est obligatoire pour l'utilisation des machines de la salle de fitness.
- ✓ L'utilisation de masques est obligatoire pour les thérapeutes et les clients lors des soins de santé et de beauté.
- ✓ L'utilisation des casiers est limitée, contrôlée et désinfectée par le personnel après chaque utilisation.
- ✓ Des écrans de protection à notre comptoir, pour assurer la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Nettoyage et désinfection des cabines de soins, des machines de la salle de fitness et des vestiaires après chaque utilisation.



SPA, HAIRDRESSING

- ✓ Stérilisation des outils de travail.
- ✓ Utilisation de produits de désinfection de l'eau adaptés à la situation actuelle.
- ✓ Nous encourageons le paiement par carte ou autre moyen électronique, de préférence sans contact. Les dataphones sont désinfectés après chaque utilisation.

HOTEL IPV PALACE & SPA

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



UTRES SERVICES DE LOISIRS ET DE DIVERTISSEMENT

- ✓ Nous avons adapté le programme de divertissement aux limitations actuelles, en respectant toujours les mesures correctes de sécurité et de distanciation sociale. Les activités de divertissement pour les enfants (mini-club) ont été supprimées et l'aire de jeux pour enfants a été fermée.
- ✓ Réduction du nombre de places assises pour les spectacles du soir, en éloignant l'assemblage de la zone avec des tables pour élargir la séparation pour les groupes familiaux.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE



RÉUNIONS ET ÉVÉNEMENTS

- ✓ Redéfinition de nos salles de réunion et de banquet, en adaptant les aménagements et les espaces pour respecter les mesures de distanciation suggérées à tout moment.
- ✓ Tous les protocoles sont appliqués en ce qui concerne les services F&B, la désinfection et le nettoyage, les mesures de sécurité, etc. comme dans le reste de nos installations.

SERVICE TECHNIQUE



- ✓ Les réparations dans les chambres sont, dans la mesure du possible, effectuées sans la présence du client. Si cela n'est pas possible, la distance de sécurité recommandée est maintenue à tout moment, en plus de l'utilisation de masques.
- ✓ Tout le personnel dispose d'un équipement de protection et de sécurité individuel, qui est éliminé de manière sûre après chaque réparation.
- ✓ Toutes les zones où il y a intervention du personnel sont correctement désinfectées.
- ✓ Nous accordons une importance particulière au nettoyage et à l'entretien du système de climatisation, des grilles de ventilation, des filtres et autres points sensibles.

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