

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POST-COVID *The Lucky Flats***

Desde The Lucky Flats apostamos por el **Turismo responsable y sostenible**, reforzando los estándares de **calidad y seguridad** para garantizar la experiencia y trasladar la **confianza** a nuestros clientes.

Las directrices y procedimientos establecidos en esta guía persiguen minimizar el riesgo de contagio de COVID-19 por parte de huéspedes y colaboradores en los alojamientos turísticos The Lucky Flats, siguiendo los principios básicos de:

- Distanciamiento social que minimice el riesgo de contagio directo entre personas
- Facilitar todos los dispositivos y medios que potencien el frecuente y adecuado lavado de manos de las personas
- Eliminación o reducción de objetos o superficies compartidos entre personas y que pueden ser vehículos de transmisión del virus SARS-CoV-02
- Intensificación de la limpieza y desinfección de superficies susceptibles de ser contaminadas

## **Espacio Seguro y distancia social**

- Limitación de **aforos** (ascensores, aseos comunes, lavandería comunitaria)
- Distancia de seguridad señalizada con **2 m de separación**
- Dispositivos de higienización: dispensadores de **gel hidroalcohólico** instaladas en las entradas al establecimiento
- **Mamparas** separadoras en los puntos de atención al cliente
- Cartelería con medidas preventivas y pautas a seguir
- Información al cliente de las normas de convivencia y uso de las instalaciones previo a la llegada

El personal de recepción debe ser capaz de informar al cliente en un idioma comprensible para el, en el contexto de la presente epidemia por COVID-19.

## **Atención al cliente**

- En la medida de lo posible, **on line y telefónica**
- Atención presencial, se mantendrá una distancia mínima de 2 metros. De no poder mantener la distancia, se utilizará mascarilla
- Se potenciará el **AUTO CHECK-IN**

- Se potenciará el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente **contactless**
- Se eliminarán todos los objetos compartidos que se pueda, aquellos que se compartan se desinfectarán tras su uso
- Se desinfectará el TPV tras cada uso
- Las llaves se desinfectarán con toallitas desinfectantes tras casa uso
- La asignación de habitaciones se realizará garantizando las **medidas higiénicas de desinfección** requerida

### **Protocolo sanitario**

Estos procedimientos especiales de trabajo derivados de la situación epidémica por COVID-19 vienen a sumarse a los procedimientos ordinarios que se requieren en el funcionamiento de nuestro establecimiento turístico.

- **Limpieza y desinfección** de las superficies susceptibles de ser contagiadas por clientes o empleados tras su uso
- Limpieza de **zonas comunes 2 veces al día**, incluidas zonas de tránsito haciendo mención expresa a la limpieza de botoneras, pasamanos, pomos, tiradores, interruptores...
- Eliminación de elementos decorativos de las unidades de alojamiento que puedan ser foco de infección
- Retirada de Amenities (bajo petición en recepción)
- Ropa de cama, almohadas y toallas en los armarios estará **protegida**
- Reposición de ropa de cama y toallas sin contacto con el cliente
- Limpieza de la habitación se realizará tras el check- out del cliente
- Refuerzo de la formación del personal

Estos procedimientos y normas están basados en las consideraciones operacionales propuestas por la OMS para el sector del alojamiento turístico, así como la guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico editada por el Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Turismo en el actual contexto de pandemia por COVID-19.