



NOTRE ENGAGEMENT  
**SÉCURITÉ ET CONFORT**

**Safe  
travels**

approved by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

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

## HOTEL IPV PALACE & SPA

### NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT

Chez Hotel IPV Palace & SPA, notre objectif a toujours été celui d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible, garantir leur santé et leur confort durant leur séjour, tout en conservant notre engagement envers les plus hauts standards de qualité dans nos installations et services.

Après plusieurs mois d'inactivité en raison de la situation provoquée par la Covid-19, notre équipe d'IPV PALACE & SPA et nos conseillers certifiés, avons travaillé pour une stratégie de transformation des procédures et des services en suivant les recommandations des autorités compétentes et de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en vue de garantir que le retour des clients, employés et collaborateurs se fasse dans les meilleurs conditions de sécurité et de qualité adaptées à la nouvelle situation.



## HOTEL IPV PALACE & SPA

### NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT

Dans le cadre de cette stratégie, de nouvelles mesures de nettoyage, hygiène et distance sociale ont été développées, mais aussi une formation spécifique de l'ensemble de notre personnel dans les mesures préventives contre le COVID-19. Ces mesures d'hygiène et de protection favorisent l'ouverture de notre Hôtel dans un environnement de sécurité et de confiance.

Nos grands espaces ouverts aussi bien extérieurs qu'intérieurs favorisent la distance sociale et garantissent la sécurité de nos clients et employés. Cependant, l'hôtel, comme mesure de renforcement, a limité l'occupation maximale pour atteindre entre 60 et 70 % de sa capacité, sans préjudice d'une réglementation légale plus restrictive et a limité et/ou supprimé tout service et/ou activité pouvant créer des doutes quant à la propagation du virus.



## HOTEL IPV PALACE & SPA

### NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT

L'ensemble du personnel de l'Hôtel IPV PALACE SPA est impliqué dans la construction d'un environnement sûr, en réponse aux besoins actuels, sans pour autant mettre de côté l'expérience de nos clients qui continuera d'être inoubliable.



# SÉCURITÉ GÉNÉRALE



- ✓ Notre capacité par zones a été réduite en vue de garantir les mesures de sécurité. Le mobilier a été redistribué dans les parties communes pour assurer la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Nous avons signalé la distance de sécurité dans les endroits stratégiques et d'affluence.
- ✓ Nous dotons certains postes en gel hydroalcoolique dans des endroits clés de l'hôtel.
- ✓ Des tapis désinfectants ont été placés dans les zones d'accès.
- ✓ Nous disposons d'écrans de protection dans plusieurs espaces d'attention clientèle susceptibles d'être en contact.
- ✓ Nous avons intensifié le nettoyage et la désinfection des objets et surfaces des espaces d'usage commun pouvant être manipulés par différentes personnes.
- ✓ Les protocoles de ventilation constante d'aération naturelle ont été renforcés.
- ✓ Nous disposons de panneaux comportant des conseils préventifs dans les espaces de plus grande affluence des clients.



**HOTEL IPV PALACE & SPA**  
NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT



## SÉCURITÉ GÉNÉRALE

- ✓ Notre personnel désinfecte le matériel à la fin de chaque journée de travail, y compris les uniformes.
- ✓ Notre personnel dispose d'équipements de protection individuelle nécessaires à chaque moment et constamment adaptés à leur fonctions.
- ✓ L'utilisation des ascenseurs est limitée à l'occupation maximale que représente le foyer familial, sauf si toutes les personnes portent un masque.
- ✓ Dans l'hypothèse où un client ou un employé présente des symptômes compatibles avec le Covid-19, les protocoles spécifiques s'appliqueront.
- ✓ Notre travail est régulièrement revu en fonction de l'évolution de la pandémie, son traitement et l'apparition de normes, produits et mesures efficaces pour combattre sa propagation.
- ✓ Ce plan d'action est mis à la disposition des clients et régulièrement mis à jour sur [www.hotelesipv.com](http://www.hotelesipv.com). Il est aussi disponible à la réception de notre hôtel pour les clients qui en font la demande.

**HOTEL IPV PALACE & SPA**

NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT

# RÉCEPTION



- ✓ Nous avons signalé la distance de sécurité.
- ✓ Nous disposons d'écrans de protection à l'accueil permettant de garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Nous prenons la température dès l'arrivée à l'hôtel avec le consentement de nos clients.
- ✓ Nous désinfectons tout le matériel remis au client (clés de chambres, etc.).
- ✓ Nouveaux critères d'attribution des chambres.
- ✓ Nous disposons d'une boîte à l'accueil de la Réception pour y déposer les clés utilisées.
- ✓ L'heure de check-out est avancée à 11h00 et le check-in est retardée à 16 :00 en vue de garantir les nouvelles mesures de nettoyage des chambres.
- ✓ Nous préconisons le paiement par carte ou autres moyens électroniques, de préférence contactless. Les terminaux de paiement sont désinfectés après chaque utilisation.



**HOTEL IPV PALACE & SPA**  
NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT



**HOTEL IPV PALACE & SPA**  
NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT



## CHAMBRES

- ✓ Nous utilisons trois lavettes de différentes couleurs pour nettoyer de façon différenciée les différentes parties de la chambre, qui sont ensuite jetées en toute sécurité.
- ✓ Notre blanchisserie garantit un traitement du linge, des serviettes etc. à une température supérieure à 60°C avec des produits désinfectants.
- ✓ Nous renforçons la désinfection des éléments de contact habituel (téléphone, télécommande, robinets, etc.)  
Nous ventilons chaque jour les chambres pendant au moins 10 minutes.
- ✓ Les corbeilles des salles de bain des chambres et espaces communs ont été remplacées par de nouvelles, qui disposent de couvercle, actionnement non manuel et double sac. Nous avons retiré les corbeilles dans les chambres pour minimiser les risques de transmission et de manipulation.
- ✓ Nous avons retiré les oreillers et le linge complémentaire disponible dans les armoires (couvertures). En cas de besoin, ils sont disponibles sur demande à la réception. Ces articles seront remis emballés individuellement, garantissant ainsi leur désinfection préalable.
- ✓ Nous avons supprimé les éléments décoratifs ne pouvant se soumettre aux protocoles de nettoyage à plus de 60°C (coussins, plaid, etc.)



## CHAMBRES

**HOTEL IPV PALACE & SPA**  
NOTRE ENGAGEMENT  
SÉCURITÉ ET CONFORT

- ✓ Les produits d'accueil sont limités au strict nécessaire (gel, champoing et savon). Nous avons ajouté un masque à titre gracieux pour votre séjour. Si vous avez besoin d'un autre produit, merci de vous adresser au personnel.
- ✓ Nous avons supprimé temporairement le service de buanderie. Si vous avez besoin de ce service, nous ferons appel à une blanchisserie externe spécialisée. La liste des prix est disponible en format QR.
- ✓ Les verres des salles de bain ont été remplacés par des gobelets en plastiques jetables emballés sous sachet individuel.  
Les rouleaux de papier toilette sont présentés sous sachet pour votre sécurité.
- ✓ Nous avons supprimé la papeterie et autres accessoires de courtoisie comme les cafetières, revues, brochures, sacs de buanderie, etc. Certains de ces produits sont disponibles en Réception sur demande du client.
- ✓ Nous avons supprimé le minibar dans les chambres. Tous les clients disposent d'un réfrigérateur dans leur chambre destiné à leur usage personnel. Ce dernier sera désinfecté avant l'arrivée de nouveaux clients.
- ✓ Le nettoyage et entretien des chambres s'effectueront en l'absence du client, qui pourra décider de faire usage ou non de ce service. Au Check-in, nous offrons au client la possibilité d'utiliser le procédé « Ne pas déranger/Do no disturb » s'il décide que sa chambre ne soit pas entretenue durant son séjour. Dans ce cas, la pancarte devra être accrochée à la porte de la chambre.
- ✓ Le personnel désinfecte les gants après chaque nettoyage et entretien de la chambre.
- ✓ Les serveuses désinfectent et nettoient les chariots utilisés suite à l'exécution de leurs tâches et leurs zones de travail après chaque journée.
- ✓ Un répertoire d'information générale et la carte room service sont disponibles pour nos clients à travers le code QR pour éviter la manipulation de documents.

# RESTAURATION



- ✓ Nous avons supprimé le buffet du déjeuner et par conséquent, la pension complète et les changements entre les dîners et les déjeuners, en vue de réduire les risques de contamination pendant les services d'affluence. De cette façon, nous assurons le nettoyage et la désinfection de notre restaurant et la ventilation naturelle entre chaque service.
- ✓ Nous limitons la capacité d'accueil pour éviter les regroupements de personnes et respecter les mesures de distanciation. En cas de grande affluence dans nos restaurants, nous sommes susceptibles d'organiser des roulements par service si cela est nécessaire.
- ✓ Nous avons réduit le nombre de tables dans nos restaurants, pour garantir la distance de sécurité recommandée et minimiser les risques.
- ✓ Nous disposons d'écrans de protection à l'accueil et dans les espaces du buffet chaud et cuisine en direct, pour garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Nous avons signalé la distance de sécurité dans les endroits de plus grande affluence.
- ✓ La désinfection des mains à l'entrée est obligatoire pour accéder aux services de restauration. Nous prenons la température de nos clients avec leur consentement.
- ✓ Notre personnel se charge à tout moment de l'attribution des tables en veillant à respecter les distances de sécurité et en évitant les zones de passages des clients.



**HOTEL IPV PALACE & SPA**  
NOTRE ENGAGEMENT  
SÉCURITÉ ET CONFORT



HOTEL IPV PALACE & SPA  
NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT



## RESTAURATION

- ✓ Chaque client doit utiliser des gants et un masque lorsqu'il se dirige vers le buffet.
- ✓ L'ensemble de notre personnel de salle et de cuisine travaille avec des gants et un masque, qu'il soit ou non en contact avec le client. Notre personnel est présent dans les zones du buffet où les aliments ne peuvent être servis de façon individuelle.
- ✓ Nous mettons à votre disposition des dosettes d'huile, de sel et de vinaigre, etc. sur les tables. Nous avons supprimé les produits en vrac et les éléments décoratifs.
- ✓ Notre vaisselle, nos verres et couverts sont désinfectés et sont conformes au protocole Covid-19. De plus, il existe un contrôle et une révision de température des tunnels de lavage. (>80°C).
- ✓ C'est notre personnel qui fournit la vaisselle ; de cette façon nous évitons que nos clients puissent y accéder.
- ✓ L'offre gastronomique est disponible sous format digital via les codes QR ; s'il n'est pas possible d'employer les outils technologiques, le matériel d'information sera désinfecté après chaque utilisation.
- ✓ Nous préconisons le paiement par carte et autres moyens électroniques, de préférence contactless. Les terminaux de paiement sont désinfectés après chaque utilisation.

# PISCINES EXTÉRIEURES



- ✓ Nous contrôlons la capacité d'accueil pour éviter les regroupements de personnes et respecter les mesures de distanciation.
- ✓ Nous avons séparé les chaises longues par groupes de foyer familial (min. 2m).
- ✓ Notre personnel du poste de secourisme se charge de l'attribution des chaises longues. Nous avons aussi doté cet espace d'un tapis désinfectant pour les chaussures. De cette façon, nous garantissons les mesures de sécurité et de désinfection. Nous prions nos clients de respecter ces normes.
- ✓ Les chaises longues, parasols et tables d'appoint sont désinfectés après chaque utilisation.
- ✓ Nous utilisons des produits de désinfection de l'eau adaptés à la situation actuelle.
- ✓ Les robinets, boutons, rampes et autres points de contact seront correctement désinfectés tout au long de la journée.
- ✓ Le personnel des piscines dispose du matériel de protection individuelle nécessaire pour exercer ses fonctions en toute sécurité. Il se chargera de rappeler et d'insister continuellement sur le respect des normes en général et particulièrement celles en relation avec le covid-19.
- ✓ L'utilisation des matelas gonflables, ballons, jouets ou de tout accessoire de loisir n'appartenant pas à nos propres installations est interdite.





## SPA, SALONS DE COIFFURE ET SALLE FITNESS

- ✓ Nous contrôlons la capacité d'accueil avec la mise en place de réservations en fonction de créneaux horaires, en diminuant l'occupation maximale à 10 personnes dans la zone SPA, 3 personnes dans la salle fitness (à condition qu'ils appartiennent au même foyer familial ; dans le cas contraire, l'accès est individuel) et 2 personnes dans le salon de coiffure et esthétique.
- ✓ L'utilisation du masque et des gants est obligatoire pour les thérapeutes et les clients durant les traitements de santé et de beauté.
- ✓ Nous avons supprimé les traitements du visage et ceux qui ne permettent pas de respecter les mesures de sécurité.
- ✓ L'usage d'une serviette individuelle est obligatoire pour utiliser les machines de la salle fitness. Nous les fournissons emballées individuellement, garantissant ainsi leur désinfection préalable.
- ✓ Pour le circuit SPA et autres traitements, nous fournissons des serviettes, chaussons et bonnets de bain emballés, garantissant ainsi leur désinfection préalable.
- ✓ Les vestiaires ne peuvent être utilisés que par une seule personne à la fois ou par plusieurs membres du même foyer familial.
- ✓ L'utilisation des casiers est limitée et contrôlée ; ils sont désinfectés après chaque utilisation.



## SPA, SALONS DE COIFFURE ET SALLE FITNESS

- ✓ Nous avons suspendu le service de courtoisie des fruits et boissons.
- ✓ Nous disposons d'écrans de protection à l'accueil pour garantir la distance de sécurité recommandée.
- ✓ Nous nettoyons et désinfectons les cabines de traitement, les machines de la salle fitness et les vestiaires après chaque utilisation.
- ✓ Nous stérilisons les outils de travail.
- ✓ Nous utilisons des produits de désinfection de l'eau adaptés à la situation actuelle.
- ✓ Nous préconisons le paiement par carte et autres moyens électroniques, de préférence contactless. Les terminaux de paiement sont désinfectés après chaque utilisation.



## AUTRES SERVICES DE LOISIRS ET DIVERTISSEMENT

- ✓ Nous avons limité notre offre de divertissement aux performances et spectacles professionnels, de jour comme de nuit, car il n'est pas possible de mettre en place notre programme d'animation habituel en respectant les normes adéquates de sécurité, hygiène et distanciation. Nous avons donc supprimé les activités du miniclub et scellé l'aire de jeux.
- ✓ Nous avons réduit la capacité d'accès aux spectacles de nuit. Le montage de l'espace respecte la distance entre les tables, ce qui permet d'augmenter la séparation entre les différents groupes de famille.



HOTEL IPV PALACE & SPA  
NOTRE ENGAGEMENT SÉCURITÉ ET CONFORT



## RÉUNIONS ET ÉVÈNEMENTS

- ✓ Nos salles de réunions et banquets ont été redéfinies, en adaptant les montages et les espaces, en vue de respecter les mesures de distanciation conseillées à chaque moment.
- ✓ Nous appliquons tous les protocoles relatifs aux services des aliments et boissons, désinfection et nettoyage, mesures de sécurité, etc. comme pour les autres installations.

## SERVICE TECHNIQUE



- ✓ Dans la mesure du possible, les réparations dans les chambres se font en l'absence du client. Dans le cas contraire, nous gardons la distance de sécurité recommandée à tout moment ou nous demandons aux clients de porter un masque.
- ✓ L'ensemble du personnel dispose d'équipements de protection et de sécurité individuelle, qui sont par la suite éliminés en toute sécurité après chaque réparation.
- ✓ Toutes les zones dans lesquelles notre personnel est intervenu sont correctement désinfectées.
- ✓ Nous portons une attention toute particulière au nettoyage et à l'entretien de la climatisation, des grilles de ventilation, des filtres et autres points sensibles.

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