



NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

**Safe
travels**

approved by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

H 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.

Tras unos meses sin actividad ante la situación provocada por el COVID-19, el equipo de IPV Palace & SPA junto con sus asesores certificados, hemos estado trabajando en una estrategia de transformación de la operativa y servicios siguiendo las recomendaciones de las autoridades competentes y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), para asegurar que la vuelta de huéspedes, empleados y colaboradores se haga en las mejores condiciones de seguridad y calidad adaptadas a la nueva situación.



HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

Dentro de esta estrategia se han desarrollado nuevas 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 apertura 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 siendo inolvidable.



SEGURIDAD GENERAL



- ✓ Se ha reducido 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.
- ✓ Hemos señalado la distancia de seguridad en lugares estratégicos y de confluencia.
- ✓ Contamos con estaciones con gel desinfectante en puntos clave del Hotel.
- ✓ Se han colocado alfombras desinfectantes en zonas de acceso.
- ✓ Contamos con mamparas de protección en numerosas zonas de atención al cliente susceptibles de contacto.
- ✓ Hemos intensificado la limpieza y desinfección de los objetos y superficies de las zonas de uso común susceptibles de ser manipuladas por diferentes personas.
- ✓ Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural.
- ✓ Disponemos de cartelería con consejos preventivos en zonas de mayor afluencia de clientes.



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



SEGURIDAD GENERAL

- ✓ Nuestro personal realiza la desinfección de útiles tras cada turno de trabajo, incluida su uniformidad.
- ✓ Nuestro personal dispone de los equipos de protección individual necesarios en cada momento y adaptados siempre a sus funciones.
- ✓ 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 Covid-19 se aplicarán los protocolos específicos.
- ✓ 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



- ✓ Hemos señalado la distancia de seguridad.
- ✓ Contamos con mamparas de protección en nuestro mostrador, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Tomamos la temperatura a la llegada al Hotel, siempre con el consentimiento de nuestros huéspedes.
- ✓ Desinfectamos todo el material de entrega al cliente (llaves de habitaciones, etc.).
- ✓ Nuevos criterios de asignación de habitaciones.
- ✓ Disponemos de una urna en nuestro mostrador de Recepción para depositar las llaves utilizadas.
- ✓ La hora de Check-out se adelanta a las 11.00 y la Check-in se retrasa a las 16.00 horas para poder garantizar las nuevas 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 BIENESTAR



HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



HABITACIONES

- ✓ Utilizamos 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.
- ✓ Reforzamos la desinfección en los elementos de manipulación habitual (teléfono, mando a distancia TV, grifos, etc). Ventilamos diariamente cada habitación al menos 10 minutos.
- ✓ Se han reemplazado las papeleras de los baños de las habitaciones y zonas comunes por nuevas con tapa, accionamiento no manual y doble bolsa. Además se suprimen las papeleras de las habitaciones, minimizando así los riesgos de transmisión y manipulación.
- ✓ Hemos retirado las 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 los entregamos empaquetados individualmente, garantizando así su previa desinfección.
- ✓ Hemos eliminado elementos decorativos que no pueden cumplir protocolos de limpieza de lavado a $>60^{\circ}\text{C}$ (cojines, plaid, etc.)



HABITACIONES

HOTEL IPV PALACE & SPA
NUESTRO COMPROMISO DE
SEGURIDAD Y BIENESTAR

- ✓ Se han limitado los amenities a los esenciales (gel, champú y jabón). Se ha añadido una mascarilla de cortesía para su estancia. En caso de necesitar algún otro tipo de amenities, debe solicitarlo a nuestro personal.
- ✓ Hemos eliminado temporalmente el servicio de lavandería. En caso de necesitar hacer uso de este servicio, lo realizaremos a través de una lavandería externa especializada. La lista de precios está disponible en formato QR.
- ✓ Los vasos de cristal en el baño han sido sustituidos por vasos desechables embolsados. Los rollos de papel higiénico se presentan embolsados de manera segura.
- ✓ Hemos eliminado papelería y otros útiles de cortesía como cafeteras, revistas, folletos, bolsas de lavandería, etc. Algunos de estos productos estarán disponibles a solicitud del cliente en Recepción.
- ✓ Hemos eliminado el 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.
- ✓ El personal desinfecta los guantes tras cada limpieza y mantenimiento de habitación.
- ✓ 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



- ✓ Hemos eliminado el servicio de almuerzo Buffet, y por lo tanto la Pensión Completa y los cambios de cena a almuerzo, con el fin de minimizar riesgos de contagio durante servicios de confluencia. De esta manera, garantizamos la limpieza y desinfección de nuestro Restaurante, así como su ventilación con aire natural entre cada servicio.
- ✓ Controlamos 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.
- ✓ Hemos reducido el número de mesas en nuestros restaurantes, asegurando la distancia de seguridad recomendada, para minimizar riesgos.
- ✓ Contamos con mamparas de protección en nuestro mostrador y zonas de Buffet caliente y cocina en vivo, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Hemos señalado la 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. Tomamos la temperatura, siempre con el consentimiento de nuestros huéspedes.
- ✓ 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

- ✓ Cada huésped debe utilizar guantes y mascarilla para acercarse al Buffet.
- ✓ Todo nuestro personal de sala y cocina trabaja con guantes y mascarilla, tanto los que están cara al cliente como los que no. Nuestro buffet es parcialmente asistido por nuestro personal en todos aquellos alimentos que no puedan ser servidos de forma individual.
- ✓ Ofrecemos monodosis de aceite, sal, vinagre, etc. en las mesas. Hemos eliminado productos a granel y elementos decorativos.
- ✓ 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).
- ✓ Nuestro personal es quien facilita la vajilla, de este modo evitamos que los clientes tengan acceso a ella.
- ✓ 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 teléfonos son desinfectados tras cada uso.

PISCINAS EXTERIORES



- ✓ Controlamos el aforo para evitar aglomeraciones y cumplir medidas de distanciamiento.
- ✓ Hemos separado las hamacas de piscina por grupos de unidad familiar (min. 1,5m).
- ✓ La asignación de hamacas es realizada por nuestro personal en la caseta del socorrista. Contamos también en esa zona, con una alfombra desinfectante para el calzado. De esta manera garantizamos las medidas de seguridad y desinfección, por lo que rogamos a todos nuestros huéspedes cumplir con estas pautas.
- ✓ Las hamacas, sombrillas y mesas auxiliares son desinfectadas tras cada uso.
- ✓ Se utilizan productos de desinfección del agua adecuados para la situación actual.
- ✓ Los grifos de ducha, botones, barandillas y demás puntos de contacto, serán 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 FITNESS

- ✓ Controlamos el aforo mediante reserva por franja horaria, reduciendo la ocupación máxima a 10 personas a la vez en zona SPA, 3 personas máximo en sala fitness (siempre que pertenezcan a la misma unidad familiar, en caso contrario, el acceso será individual) y 2 personas en servicio de peluquería y estética.
- ✓ Es obligatorio el uso de mascarilla y guantes por parte de terapeutas y clientes durante los tratamientos de salud y belleza.
- ✓ Hemos suprimido los tratamientos faciales y aquellos que no permiten cumplir con las medidas de seguridad.
- ✓ Es obligatorio el uso de toalla individual para la utilización de las máquinas en sala fitness. Las proporcionamos empaquetadas individualmente, garantizando así su previa desinfección.
- ✓ Para el circuito SPA y demás tratamientos, proporcionamos toalla, zapatillas y gorro de baño empaquetados, para garantizar su previa desinfección.
- ✓ Los vestuarios solo se pueden utilizar individualmente o por varios miembros de la misma unidad familiar.
- ✓ El uso de taquillas es limitado, controlado y desinfectado por el personal tras cada uso.

HOTEL IPV PALACE & SPA

NUESTRO COMPROMISO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR



SPA, PELUQUERÍA Y SALA FITNESS

- ✓ Hemos suspendido el servicio de fruta y bebidas de cortesía.
- ✓ Contamos con mamparas de protección en nuestro mostrador, para garantizar la distancia de seguridad recomendada.
- ✓ Limpiamos y desinfectamos las cabinas de tratamiento, máquinas de sala fitness y vestuarios tras cada uso.
- ✓ Esterilizamos los útiles de trabajo. Utilizamos 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 ENTRETENIMIENTO

- ✓ Hemos limitado nuestra oferta de entretenimiento a actuaciones y shows profesionales, tanto diurnos como nocturnos, debido a que nuestro habitual programa de animación no es posible desarrollarlo siguiendo las correctas normas de seguridad, higiene y distanciamiento. Por ello hemos suprimido las actividades de animación tanto para adultos como infantiles (miniclub) y el parque infantil ha sido precintado.
- ✓ Hemos reducido el 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

- ✓ Se han redefinido nuestras salas de reuniones y banquetes, adaptando los montajes y espacios, para cumplir con las medidas de distanciamiento sugeridas en cada momento.
- ✓ Aplicamos 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 TÉCNICO



- ✓ Realizamos las reparaciones en las habitaciones, en la medida de lo posible, sin presencia del cliente. Si esto no es posible, mantenemos la distancia de seguridad recomendada en todo momento o solicitamos el uso de mascarilla por parte de los huéspedes.
- ✓ 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