

PROTOCOLO Y MEDIDAS DE CONTINGENCIA COVID-19

QUE NUESTRO ESTABLECIMIENTO ADOPTA POR LA SEGURIDAD DE TODOS LOS HUÉSPEDES

PROCESO DE RESERVA

- Las reservas de nuestros apartamentos podrán realizarse a través de nuestra página web, por internet (mediante las plataformas existentes), por correo electrónico y por teléfono.
- No obstante lo anterior, la **gestión de confirmación de la reserva** se realizará siempre vía Plataformas, preferiblemente a través de nuestra página web <https://www.molinodemorillas.es/tarifas-y-reservas>, realizando el pago con total garantía a través de la pasarela AVAIBOOK.
- Al confirmar la reserva el cliente deberá recibir un formulario que deberá rellenar aceptando las medidas de seguridad implementadas en el establecimiento y que más adelante se detallan.
- El cliente deberá comunicar antes de su llegada y por vía telemática que no presenta síntomas del Covid-19, mediante formulario electrónico que le enviaremos con anterioridad suficiente a la fecha de entrada.

RECEPCIÓN Y ESTANCIA DE CLIENTES

- Deben cumplirse las **distancias interpersonales de seguridad** en todas las instalaciones entre huéspedes de diferentes apartamentos, y en especial en zonas de paso y zonas comunes.
- Sólo podrá atenderse a **un cliente a la vez en recepción**, debiendo los demás esperar su turno respetando las distancias de seguridad interpersonales y de paso a zonas comunes por otros clientes.
- La persona encargada de recibir al cliente lo hará con uso de mascarilla y evitando el contacto físico como dar la mano.
- El cliente consiente que **se le tome la temperatura antes de su entrada en el apartamento**, así como a todas las personas que le acompañen y se alojen conjuntamente. En caso de tener síntomas de fiebre (más de 37.2°C), deberá pasar por el Centro de Salud o Servicio de Urgencias más cercano previamente a la entrada en su apartamento; en caso de no aceptarlo, el establecimiento podrá informar a las autoridades sanitarias de tal extremo y, en todo caso, el huésped deberá permanecer sin salir de su apartamento hasta que muestre que tales síntomas han desaparecido.
- La **información turística** o aquella otra solicitada por los huéspedes se facilitará preferentemente por vía electrónica o telefónica. Se evitará el uso de folletos en papel. Para facilitar esta tarea, todos nuestros clientes podrán descargarse una **aplicación gratuita** mediante la que accederán a información sobre opciones de ocio, restauración, recomendaciones e información de utilidad durante su estancia. Todas las instrucciones las encontrarán en su apartamento al llegar.
- Existen **estaciones de higiene** junto a Recepción y entrada principal del edificio para uso de los clientes. Se ruega hacer un uso correcto y diligente del gel desinfectante, así como la utilización de las papeleras para arrojar los desechos de higiene personal tras la limpieza (pañuelos, papel, guantes o mascarillas).



- Previo a la entrada, el cliente y todos los huéspedes que le acompañen podrán realizar el **check-in online** (que le solicitaremos por correo electrónico con varios días de antelación a la llegada), así como abonar el pago restante de la reserva por medios.
- Tras su llegada, el cliente encontrará las **llaves del alojamiento desinfectadas** dentro de su apartamento. A la salida deberá dejarlas sobre la mesa del comedor del apartamento, NUNCA puestas por fuera de la cerradura de la puerta.

ALOJAMIENTO

- En el baño de cada apartamento hay disponible una **papelera con tapa, bolsa y accionamiento no manual** para uso de los clientes.
- Las **mantas y almohadas adicionales** ya no están disponibles en el apartamento, pero sí a disposición del cliente bajo cuando nos lo solicite en Recepción.
- Se recomienda no seleccionar la **potencia del aire acondicionado** en su nivel máximo por precaución, cuanto menos mantenerla durante largos períodos de tiempo. La temperatura máxima conveniente no debería ser inferior a 22º.

MASCOTAS

- Los animales de compañía que estén alojados en los apartamentos designados al efecto, en su caso, **no podrán salir del apartamento sin correa** junto a su propietario, ni podrán permanecer en las zonas comunes de la piscina, área de recreo o jardines.
- Los propietarios de mascotas no podrán pasearlas dentro del perímetro del recinto turístico, pero sí podrán hacerlo por los caminos y veredas existentes que encontrarán fuera de dicho perímetro del establecimiento. Para más información sobre qué rutas elegir, les ofrecemos recomendaciones en nuestra App, que podrán descargar gratuitamente y que encontrarán en los apartamentos.

ZONAS COMUNES

ZONAS COMUNES EXTERIORES

- **Se limpiarán y desinfectarán diariamente:** las zonas de recreo infantil y sus columpios y/o juegos; los bancos y áreas de descanso; zona de piscina; zona de barbacoas.
- **ANTES de entrar** cada huésped deberá desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico, que encontrará en los puntos de desinfección junto a cada zona común.
- Hay dos **barbacoas** disponibles para los clientes, si bien su uso se realizará previa solicitud en recepción a fin de organizar los turnos, en su caso. Sólo se utilizará carbón.

ZONA DE PISCINA



- Se recomienda siempre el **uso de calzado apropiado**, tanto al salir del agua como para ir la ducha o caminar hasta la toalla o tumbona.
- Por precaución, los aseos comunes de la piscina permanecerán cerrados al encontrarse los apartamentos a poca distancia de la piscina.
- Las **tumbonas** estarán disponibles para su uso cuando así lo indique el cartel habilitado en cada una de ellas con el mensaje “Disponible”. Deberán permanecer separadas a 2 metros unas de otras y su uso no podrá ser compartido. Para mayor seguridad, no dispondrán de acolchamientos, debiendo utilizarse las toallas que cada cliente disponga. Al finalizar su uso se deberá colocar el cartel con el mensaje “No Disponible aún” como señal para que otros clientes no las utilicen hasta tanto sean desinfectadas. Rogamos se haga un buen uso de estos carteles para la tranquilidad y conveniencia de todos los clientes.
- Al marcharse de la zona de piscina, se recuerda **no olvidar ningún objeto personal ni toallas** en el agua, césped o tumbonas dado que se desinfectará la zona al finalizar el horario de apertura.
- **Recuerde guardar una distancia mínima de 2 metros entre clientes**, así como respetarse el horario de apertura y cierre de la piscina (10h -20 h). Todos los objetos personales deben permanecer dentro del perímetro de seguridad establecido, evitando contacto con el resto de usuarios.

PLAN DE LIMPIEZA

- De conformidad con las recomendaciones y directrices del Instituto para la Calidad Turística de Española (ICTE) de mayo de 2020, en coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo, las CC.AA. y la FEMP, junto al Ministerio de Sanidad, se seguirá un plan de limpieza y desinfección a fondo tanto de los apartamentos como del resto de zonas comunes. Dicho plan incluye la **desinfección con máquina de ozono certificada**, antes de la entrada de cada nuevo cliente en su apartamento, así como en todas zonas comunes de interior.
- Al finalizar la desinfección de ozono se ventilará el apartamento para su uso en las debidas condiciones de higiene.
- Mediante el uso de ozono en el apartamento, tanto el frigorífico como el aire acondicionado se mantendrán en funcionamiento con el objetivo de que los conductos, filtros e interiores de ambos queden también completamente desinfectados.
- **El personal de limpieza no accederá a prestar su servicio**, excepto por causa justificada, **hasta que el cliente salga del apartamento**, quedando por tanto el cliente informado de tales circunstancias al aceptar las presentes normas.
- Tales requisitos serán igualmente aplicables en caso de tener que realizar algún servicio de mantenimiento, tanto en los apartamentos como en alguna de las zonas comunes de las instalaciones.
- El cliente queda informado, por tanto, del protocolo de limpieza que se llevará a cabo en nuestras instalaciones, considerando que acepta dicho plan salvo indicación expresa en su contra antes de la entrada al alojamiento.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN DE CLIENTES INFECTADOS POR COVID-19

- **En el caso de que algún huésped muestre síntomas compatibles con la enfermedad** deberá contactar de inmediato con el centro de salud, hospital o servicio de urgencias indicado al final de este documento. Asimismo, lo pondrá en conocimiento del establecimiento. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- **Si durante su estancia un huésped debiera pasar cuarentena** por mostrar síntomas asociados al COVID-19, voluntariamente deberá ponerse en contacto con el centro de salud, hospital o servicio de urgencias más cercano para comunicarlo. De no ser así, el establecimiento informará unilateralmente de tal hecho a las autoridades sanitarias. En todo caso, el huésped deberá permanecer dentro de su apartamento sin salir hasta que las autoridades así lo consideren.
- **En el caso de que un huésped debiera permanecer en cuarentena más allá de la fecha de salida de su reserva**, correrán de su cuenta y cargo los días de estancia complementarios que fueren necesarios, pudiendo el establecimiento cargar los gastos automáticamente.
- El establecimiento no correrá a cargo de ningún gasto ocasionado por tales motivos, pudiendo cobrar al cliente aquellos que tuviera que haber asumido por fuerza mayor o prescripción de las autoridades, previa comunicación por anticipado al cliente.
- El establecimiento NO se hará responsable de la actuación negligente de cualquier huésped que debiera permanecer en cuarentena sobrevenida o no informara de su contagio debidamente, pudiendo reclamar subsidiariamente por vía civil o judicial cuantos gastos, daños y perjuicios ocasionara a la empresa por tales acciones.

Las directrices de este protocolo prevalecerán siempre sobre cualquier otra norma de nuestro establecimiento con las que pudiera tener conflicto.

Teléfonos de Contacto de los alojamientos

608 45 96 45 | 661 290 891

Teléfonos en caso de URGENCIAS MÉDICAS

Centro de Salud de Huéscar (7 km): 958 729 343 | 958 729 325

Hospital comarcal de Baza (39 Km): 958 03 13 00

Emergencias: 061

Ambulancia: 958 740 301 | 958 740 870 | 661 283 404

**#ESTE
VIRUS**

**LO
PARAMOS
UNIDOS**



Gracias por su colaboración.

Esperamos que así puedan disfrutar de una mejor y más grata estancia.

Si tienen cualquier consulta, estaremos encantados de atenderles.