



Sport Hotel Hermitage & Spa



MEDIDAS COVID - 19



01. MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA E HIGIENE



Para proteger su salud y la de todos los clientes del hotel, así como la de nuestros trabajadores y proveedores, hemos implementado nuevos protocolos más exigentes en materia de seguridad sanitaria e higiene, siguiendo y aplicando las recomendaciones del Gobierno de Andorra, que últimamente ha ordenado el uso de la mascarilla en la vía pública y en los espacios abiertos del Principado.

Igualmente, a través de The Leading Hotels of the World, estamos implementando el certificado GBAC STAR™, para incorporar también los procedimientos/protocolos a seguir por parte de este consorcio hotelero de lujo del que formamos parte.

Entre las medidas que hemos aplicado, puede encontrar las siguientes:

EN LOS SERVICIOS DEL HOTEL

- Instalación de **alfombras desinfectantes**, en las entradas del Sport Hotel Hermitage & Spa 5*, de las Hermitage Mountain Residences y del Sport Wellness Mountain Spa
- Colocación de **dispensadores de gel hidroalcohólico** en las zonas de uso común y en todas las entradas de los restaurantes, alojamientos, Spa...
- **Limpieza más exhaustiva y constante** con productos desinfectantes en todos los puntos de contacto de los clientes (pomos de puertas, bolígrafos, superficies de mesas, pasamanos, botones de ascensores...), interior de habitaciones cuando estén vacías y áreas comunes (Sport Wellness Mountain Spa, zonas de actividades, restaurantes, lavabos públicos...), siguiendo un registro de limpieza diario
- **Incrementación de la ventilación** en zonas comunes y habitaciones
- **Limpieza de toallas, sábanas... a más de 60°C**
- **Asignación de habitación con un mínimo de 24 horas** entre la salida de un cliente y la entrada del siguiente, que recibe completamente desinfectadas sus llaves y su habitación, con especial énfasis en todo aquello que haya podido tocar con sus manos el cliente anterior
- **Check out con pre factura** la noche anterior, para agilizar la salida, priorizando el cobro con tarjeta que, posteriormente al cobro, se desinfecta junto con los terminales del punto de venta
- **Mayor digitalización** para que pueda consultar la carta de los restaurantes a través de un código QR y de una app mediante la cual pueda reservar mesa en los restaurantes, tratamientos en el SPA y actividades, así como conocer los horarios y servicios del Resort
- **Acceso gratuito al servicio de PressReader** para consultar una gran variedad de prensa nacional e internacional desde su dispositivo móvil, ya que se retiran todas las revistas, libros y diarios distribuidos por el Resort
- **Recomendación de reserva previa** en desayuno, restaurantes, actividades, Kids Club, Sport Wellness Mountain Spa y peluquería, para garantizar el aforo adecuado
- **Respeto de la distancia mínima** recomendada de un metro y medio, en recepción, mesas de restaurantes...
- No hay **servicio de aparcacoches** ni de acompañamiento hasta las habitaciones, pero sí le podemos ayudar a llevar las maletas con una previa y posterior limpieza de las asas.

EN LAS INSTALACIONES DEL HOTEL

01.

En los **restaurantes**, el cliente debe esperar a ser acompañado, entrar con mascarilla – que puede quitarse una vez esté sentado en la mesa–, tiene un servicio de desayuno a la carta y de bufet asistido y servido en mesa y no puede permanecer de pie ni sentado en la barra

Sólo permanece abierto la zona exterior **Kids Club** situado junto a la piscina (siempre y cuando el tiempo lo permita) donde los monitores llevan mascarilla, invitan a los niños a lavarse las manos frecuentemente y desinfectan las instalaciones y los juguetes diariamente.

En el **Sport Wellness Mountain Spa**, se mantiene el sistema de desinfección diaria de las aguas de las piscinas y se incrementa la limpieza de vestuarios, taquillas y baños. Se prioriza del uso de las taquillas y vestuario por parte de clientes no alojados. Tratamientos en cabinas desinfectadas y ventiladas e incorporación de un protocolo de limpieza de manos y pies del cliente con aceite esencial de propiedades antisépticas. Envío de la hoja de contraindicaciones al e-mail del interesado, substitución de las fuentes de agua por botellas y eliminación de fruta y auriculares en el Gym, que dispone de gel hidroalcohólico y papel de un solo uso para que el usuario pueda limpiar mangos, alfombras y todos los aparatos que vaya a utilizar.



PARA LOS CLIENTES 01.



Disponen de un **kit de seguridad** en las amenities de su cuarto de baño, con mascarilla, guantes y gel hidroalcohólico.



Cuentan con **equipos de protección** en distintas zonas comunes del Resort.

PARA EL PERSONAL DEL HOTEL

- Instalación de **alfombras desinfectantes** en la entrada del personal
- **Formación a todos los trabajadores** –que han tenido que pasar el test inmunológico– sobre protección y actuación ante Covid-19, así como los protocolos de seguridad e higiene establecidos, para informar a los clientes que así lo soliciten
- Registro interno y seguimiento, por parte de un personal con el apoyo del equipo directivo y un comité especial, de todos **los protocolos de seguridad e higiene** en habitaciones, salas comunes, cocina, servicio de sala, restaurantes...
- **Uso de mascarilla y guantes** (y patucos limpios en las habitaciones) por parte de todo el personal del hotel, que se pone el uniforme y los zapatos cuando llega al Resort, donde se desinfecta las manos antes y después de su jornada de trabajo
- **Los terapeutas del Spa** llevan mascarillas y bata de un solo uso en todos los tratamientos
- Personal, materiales y mercancías de **proveedores desinfectados** antes de su entrada en nuestros establecimientos



02.

TELÉFONOS PARA RESERVAS

Restaurantes y desayuno | Recepción. Extensión 9

Kids Club | Recepción. Extensión 9

Actividades | Recepción. Extensión 9

Sport Wellness Mountain Spa Andorra | Recepción Spa Ext. 5020
