

Protocolo de actuación

"Balneario Casa Pallotti Clean & Safe Covid19"

¿Qué acciones hemos implementado en Balneario Casa Pallotti?

- Todo cliente tiene la opción de reservar directamente con nosotros, mediante la página web, sin aplicar penalización alguna por cancelación o modificación de fechas hasta 24 horas antes de la llegada al Balneario,
- Salvo con grupos de 10 o más personas, no se pedirá adelanto alguno en concepto de señal.
- El uso y disfrute de los bonos-regalo expedidos por el Balneario, se ampliará de 12 a 18 meses.
- Nos comprometemos a aportar la mayor flexibilidad a nuestros grupos con eventos y retiros profesionales de cara a facilitar el ejercicio de estos en las mayores condiciones de seguridad.
- Trabajamos mano a mano con las parejas de novios que precisen modificar fechas o tomar las acciones pertinentes de cara a la celebración de un día tan importante.

Contacto

De cara a consultas relacionadas con información y reservas, nos pueden contactar en el email habitual:

inforeservas@casavicentepallotti.com

¿Cuándo tenemos previsto reabrir?

Trabajamos por y para vuestro disfrute y vuestra seguridad durante vuestra estancia en Balneario Casa Pallotti. La idea es abrir a mediados/finales de junio, cuando sea posible la movilidad entre comunidades autónomas.

Toda nuestra plantilla tiene un plan de formación sobre el tratamiento de COVID-19, proporcionado por Balneario Casa Pallotti, cumpliendo los protocolos internos de

seguridad y salud marcados por la normativa “Balneario Casa Pallotti Clean & Safe Covid19” desarrollado por nuestra área de calidad, asesorado por nuestro equipo médico y siguiendo las medidas de seguridad fijadas por la OMS y de las autoridades sanitarias. Dentro de los estándares de higiene y limpieza, relativos al Protocolo de Seguridad Higiénico-Sanitaria para el Sector de la Restauración del Gobierno Vasco y la Guía de Buenas Prácticas del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, hemos procedido a aplicar y comunicar a toda nuestra plantilla las pautas marcadas, aplicables a establecimientos y trabajadores del sector turístico. Para acceder a dichas guías solo tiene que pulsar [aquí](#).

Además de lo señalado, aplicamos otras medidas extra con el único fin de proporcionaros la mayor seguridad a nuestros clientes y plantilla:

1. **Plantilla y colaboradores:**

- **FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.** Formación continuada de todo el personal sobre los nuevos protocolos, con una actualización permanente ante nuevas contingencias y escenarios.
- **PROTOCOLOS DE HIGIENE.** Se han reforzado las medidas de higiene previamente establecidas en todas las áreas de trabajo de los empleados. Tras cada turno se llevará a cabo una desinfección de cada uniforme y de cada puesto de trabajo. La utilización del gel hidroalcohólico frecuente es obligatoria.
- **VIGILANCIA DE LA SALUD.** Dos veces al día se medirá la temperatura corporal de cada integrante de la plantilla en su puesto de trabajo. Para asegurar el tránsito y el control de personal el único acceso al establecimiento será la puerta principal. No habrá más accesos abiertos para asegurar el control.
- **PROTOCOLO DE COMEDOR DEL PERSONAL.** Mantenimiento de distancia de seguridad en comedor interno.
- **RECEPCIÓN DE MERCANCIAS.** Refuerzo del protocolo de mercancías con desinfección e higienización de personal y productos.
- **ALMACENES.** Desinfección de mercancías y zona de almacenaje tras cada depósito de la mercancía. Registro de proveedores por día.

2. Recepción:

- CHECK-IN EXPRESS. Anticipación de los datos de reserva del cliente vía email y telefónica para minimizar el contacto y evitar entregas de papel.
- ALFOMBRAS DE DESINFECCIÓN. Instalación de alfombras de desinfección en los accesos al hotel.
- VIGILANCIA DE LA SALUD. A la llegada al hotel se realizará un control de temperatura a todos nuestros huéspedes.
- PROTOCOLO DE MALETAS Y TRANSPORTE DESDE LA ESTACIÓN. Se ha creado un protocolo de actuación con protección individual y distanciamiento social para ambos servicios.
- MAMPARAS EN RECEPCIONES DE HOTEL Y BALNEARIO. Se instalan mamparas de separación entre la recepcionista y el cliente.
- PROTOCOLO DE LLAVES Y FIRMA. Se llevará a cabo una desinfección de objetos como bolígrafos, llaves de habitaciones y datafono tras su intercambio. Se colocará una urna para depositar las llaves de los clientes tras su uso y se desinfectará después de cada turno.
- CORNER DE SEGURIDAD PARA CLIENTES. Hemos incluido solución hidroalcohólica, a la entrada del hotel, en la recepción, en la cafetería, en el restaurante, en todas y cada una de las plantas de habitaciones, en la entrada a la zona de balneario y en el hall de los salones. Para su tranquilidad sustituiremos o mantendremos en la medida de lo posible las puertas abiertas para evitar el contacto con pomos.
- INFORMACIÓN PARA CLIENTES. Se facilitarán mapas, y folletos turísticos por correo electrónico o whatsapp.
- CHECK OUT EXPRESS. Envío de facturas por email y pago con tarjeta de crédito.

3. Habitaciones:

- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. Se han establecido protocolos de limpieza y desinfección excepcionales de las habitaciones después de la salida de los huéspedes, prestando especial atención a los artículos de contacto frecuente como pueden ser pomos de puertas, mandos de televisión etc.
- MONTAJE DE HABITACIÓN. Retirada de elementos prescindibles, papelería y otros artículos bajo petición.

- CARTELERÍA CON PROTOCOLOS. En su habitación podrá encontrar material informativo sobre buenas prácticas en prevención para reducir el riesgo de contagio y sobre higiene de manos.
- DECORACIÓN DE HABITACIONES. Retirada de elementos decorativos prescindibles como alfombras.

4. Instalaciones y espacios comunes del hotel:

- DESINFECCIÓN PREVIA APERTURA. Días antes de la reapertura de todos nuestros hoteles se realizará una total desinfección de todas las superficies del hotel tanto exteriores como interiores.
- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. Se ha intensificado la frecuencia de la limpieza y desinfección de las zonas comunes de los hoteles, mostradores de recepción, ascensores, puertas, baños etc. En ascensores, se colocará dispensador de gel en cada planta e indicación de su uso por seguridad, y recomendación de uso de las escaleras.
- CORNER DE SEGURIDAD PARA CLIENTES. Hemos incluido solución hidroalcohólica, a la entrada del hotel, en la recepción, en la cafetería, en el restaurante, en todas y cada una de las plantas de habitaciones, en la entrada a la zona de balneario y en el hall de los salones. Para su tranquilidad sustituiremos o mantendremos en la medida de lo posible las puertas abiertas para evitar el contacto con pomos.
- CARTELERÍA CON PROTOCOLOS. Refuerzo de la cartelería con comunicación de protocolos.
- SALONES. Aumento de la limpieza y desinfección diarias. Apertura de zonas ajardinadas del Balneario para utilizarlas en lugar de los salones, en la medida de lo posible.

5. Restaurante:

- RESERVA PREVIA. Nuevo sistema de reserva de horarios de desayuno, almuerzo o cena previamente en el momento de la reserva.
- SERVICIOS DE DESAYUNO. Ofreceremos la posibilidad de disfrutar de desayuno mediterránea personalizado en mesa o en habitación (suplemento extra).
- REDUCCIÓN DE AFOROS. Hemos reducido el número de mesas en el salón de restaurante para asegurar la separación social entre mesas, en terrazas y zonas verdes exteriores.

- PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. Recomendación al cliente del uso de soluciones hidroalcohólica a la entrada al comedor. Todos nuestros manteles tendrán un solo uso.
- ELIMINACIÓN DE PAPELERÍA. Hemos eliminado la papelería y decoración prescindible, de esta zona.
- PAGO CON TARJETA. Se recomendará el pago con tarjeta o sistemas de pago virtual, o cargar dicha consumición o servicio a la cuenta de la habitación.

6. Balneario:

- VIGILANCIA DE LA SALUD. A la llegada al hotel se realizará un control de temperatura a todos nuestros huéspedes.
- TRATAMIENTO DE LAS AGUAS. Hemos reforzado los controles diarios siguiendo el protocolo marcado de mantenimiento y limpieza de todas nuestras instalaciones. El virus no se contagia por el agua de las piscinas, siempre que estén bien tratadas con tratamientos de cloro, lo cual no supone la pérdida de propiedades mineromedicinales de nuestras aguas.
- REDUCCIÓN DE AFORO Y HORARIOS DE LA PISCINA TERMAL. La piscina termal se podrá disfrutar previa reserva, dentro de los horarios definidos de acceso, para ello se han creado 4 horarios de apertura, limitando el aforo. La duración máxima de estancia en estas instalaciones será de 2 horas y se procederá a la desinfección de la zona entre los horarios marcados.
- PROTOCOLOS DE SEGURIDAD. El uso de mascarilla obligatorio para todo el personal de balneario. El acceso a la zona de balneario con calzas o con chancletas que serán desinfectadas a la entrada. Utilización de material desechable de un solo uso en todo el balneario.
- DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA. Desinfección integral de las cabinas de tratamientos de balneoterapia y masaje tras cada uso.
- LIMITACIÓN DEL ACCESO A CIRCUITOS QUE INCLUYAN BALNEOTERAPIA. Hemos limitado el acceso máximo a 6 persona del mismo grupo, siempre pertenecientes a la misma unidad familiar. Posteriormente a cada uso, se procederá a una desinfección profunda del espacio a la salida de los clientes.