

# PAUTES DE BONES PRÀCTIQUES A KAKTUS HOTELS - COVID 19



## EL NOSTRE COMPROMÍS

Som una empresa de gestió familiar i la nostra motivació és el compromís amb la satisfacció dels nostres clients i treballadors. En aquests moments, més que mai, la nostra prioritat és vetllar per la seva salut, seguretat i benestar. Ens centrem a garantir la cura i la seguretat de les teves experiències creant un ambient segur i higiènic per a les teves vacances.

Per garantir aquesta experiència, hem reforçat els nostres protocols de neteja, seguretat i comportament social. Tot això, seguint les normes establertes per l'ICTE (Instituto Calidad Turística Española) i pel Ministeri de Sanitat.



## El nostre compromís amb:

### ✓ Els nostres clients:

- Recomanem al client que es renti les mans sovint.
- Cal utilitzar la mascareta a les zones comunes i a l'ascensor.
- Cal respectar la distància de seguretat i l'aforament de les diferents instal·lacions.
- Cal col·laborar seguint les normes destinades a garantir la teva seguretat.
- Ús del gel hidroalcohòlic que trobaràs a les zones comunes.
- Disposaran de mascareta i gel hidroalcohòlic com a part de les amenitats de l'habitació.
- Cartells amb consells higiènics sanitaris per garantir el confort de client.

### ✓ Els nostres treballadors:

- Formació prèvia a l'obertura de l'establiment, d'higiene i seguretat per a la prevenció de la COVID-19 per millorar coneixements i capacitat.
- Informació sobre bones pràctiques higièniques i de seguretat a través de la cartelleria.
- Implantació de protocols de seguretat per accedir a l'hotel, amb presa de temperatura a cada torn, ús d'EPI (mascareta, pantalla facial, guants i rentatge d'uniformes a 80°C) i distància de seguretat entre els treballadors.
- Reubicació del sabó i del gel sanitari a les zones internes de l'hotel perquè siguin més accessibles.
- Augment de la freqüència de neteja de les zones internes de l'hotel.

### ✓ Protocol de neteja i desinfecció:

S'han reforçat els protocols de neteja i desinfecció a les habitacions i a les àrees comunes de l'hotel utilitzades pel client:

- Garantim la ventilació de les zones comunes i les habitacions de l'hotel (10 minuts diaris).
- Tots els productes usats per desinfectar tenen registre sanitari i estan aprovats pel ministeri de Sanitat.
- Neteja i desinfecció freqüent de totes les superfícies, zones comuns, elements com ara poms de portes, botons d'ascensors, claus de llum, tiradors de WC etc.
- La neteja de l'habitació es farà sense la presència de client.
- Hi haurà una persona per retirar les tovalloles, llençols i escombraries per garantir el no creuament de roba bruta amb roba neta.
- Se suprimiran elements no essencials de l'habitació com ara fullets, informació variada (accessible per televisió) i les bosses de bugaderia. El mini bar / nevera estarà fora de servei.
- Neteja i desinfecció especial dels elements de més contacte com ara: comandament de TV, telèfon, aixetes, termòstat de l'aire condicionat, claus de llum, poms de portes o penjadors de l'armari.
- Als clients se'ls farà l'habitació cada dia tret que sol·licitin el contrari. El canvi de tovalloles serà a petició de client.

### ✓ Protocol de restauració i bar:

Hem adaptat el servei de restauració a les indicacions de l'ICTE i l'APPCC adaptades a la COVID-19.

- Disminució de l'aforament de restaurants i bar i compliment de la distància de seguretat.
- El servei de restaurant s'adapta a la normativa sanitària i és assistit pels cambrers i cuiners.
- Es controla l'aforament amb torns per als clients.
- A l'entrada es recomana al client l'ús d'hidrogel.
- Es marquen fluxos direccionals.
- S'acompanya al client a la seva taula assignada, la qual estarà neta i vestida amb estovalles, coberts i cristalleria neta i desinfectada.
- S'accedeix a la carta de bar i menjador amb codi QR.
- A la APPCC de cuina es fan els ajustos convenients per a l'adequació a les necessitats de la COVID-19.
- Els nostres cambrers porten en tot moment els EPI designats per l'empresa de Riscos laborals, per garantir la higiene, la seguretat i l'assistència als clients.

### ✓ Protocol de manteniment:

- Les instal·lacions compleixen amb la normativa vigent
- Les avaries es reparen el mateix dia sempre que es comuniquin abans de les 17h.
- No es reparen en presència del client a l'habitació
- A la piscina es marca l'aforament i les gandules es desinfecten després de cada ús.
- Neteja de filtres d'aires condicionats de zones comunes i habitacions.

### ✓ Experiència Digital. Kaktus Playa:

A Kaktus Hotels oferim solucions tècniques i digitals per reduir el contacte directe amb el personal de l'hotel. Es tracta d'una APP per gestionar tots els serveis de l'hotel des del mòbil i així incrementar la comoditat i seguretat del client.

- Pre check-in abans de l'arribada del client, via web o mitjançant l'App.
- Cartes de restaurant i bar des d'un codi QR.
- Informació variada a la pantalla de televisió.