



**ehogroup**

**NUEVOS PROTOCOLOS  
DE SALUD Y LIMPIEZA**

# ¡TU SEGURIDAD, NUESTRA PRIORIDAD!

*El mundo ha cambiado y nosotros con él. Sabemos que nada volverá a ser lo de antes.*

*Desde ehogroup nos hemos planteado esta nueva normalidad como un reto.*

*Un reto para que tus próximas vacaciones con nosotros sean MÁS: más seguras, más tranquilas,...*

*Pero no solo eso. También MÁS especiales, MÁS merecidas, MÁS cálidas.*

*Porque los abrazos pueden darse con el corazón, y la felicidad se puede transmitir a 1,5 metros de distancia.*

*Porque queremos volver a verte, porque queremos volver a recibirte, porque queremos verte disfrutar,*

*Porque nos lo MERECEMOS*

*Aquí encontrarás nuestros nuevos protocolos de **Higiene, Salud y Limpieza**, que hemos diseñado conjuntamente con empresas pioneras en el sector.*

*Y por supuesto, si tienes dudas estaremos encantados de atenderte.*

# NUESTRA NUEVA NORMALIDAD

Desde el principio, en ehogroup tuvimos claro que necesitábamos apoyarnos en los mejores para afrontar esta nueva época.

Hemos formado un equipo multidisciplinar integrado por nuestro staff interno de operaciones y calidad y nuestros proveedores de servicios de higiene y salud:

- **Preverisk**: empresa líder mundial en seguridad y salud en el turismo e impulsora de la Alianza POST COVID19 Tourism Sector Alliance
- **Ecolab**: líder mundial en soluciones y servicios del agua, la limpieza y la prevención de infecciones



Con ellos, hemos creado nuevos protocolos de seguridad e higiene para implementar en nuestros hoteles y oficinas. Nuestro objetivo ha sido doble: ofrecer la máxima seguridad a nuestros clientes y colaboradores, a la vez que mantener el alto estándar de calidad en nuestros servicios.

Estamos muy orgullosos del resultado de este trabajo, que nos permitirá abrir con las mejores garantías.

En estas páginas encontrarás las medidas que hemos adoptado. Estamos convencidos de que, entre todos, haremos de esta crisis una oportunidad.

Muchas gracias por tu colaboración.

ehogroup :: HOLIDAYS ARE NOT OPTIONAL



# Welcome!

## RECEPCIÓN



***pantallas de protección***



***estaciones de gel hidroalcohólico***



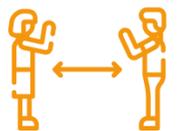
***incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección***



***recomendamos el pago con tarjeta o a cuenta***



***información en formato QR***



***señales para indicar la distancia de seguridad***



**Calella**

# Welcome!

## RECEPCIÓN

Las recepciones de todos nuestros hoteles se han dotado de:

- Mamparas protectoras para garantizar la separación entre recepcionista y clientes
- Estaciones de gel hidroalcohólico en la entrada
- Marcas en el suelo para controlar el acceso según los aforos y garantizar la distancia social

Además, se ha incrementado la frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies de contacto y elementos compartidos, así como las llaves de las habitaciones.

Hemos adaptado la información que ofrecíamos en papel a la llegada del cliente a formato de código QR, con lo que, además de prevenir la propagación del virus, es una medida a favor del medio ambiente.

Por razones de higiene, este año no podremos ofrecer la bebida de bienvenida a su llegada. Las horas de check in y check out serán las 16h y a las 11h respectivamente, para permitir la correcta higienización de las habitaciones.

# Welcome!

## RECEPCIÓN

En recepción también abriremos crédito a los clientes a su llegada, ya sea con tarjeta de crédito o efectivo (aunque recomendamos tarjeta de crédito) para limitar el intercambio de elementos durante su estancia.

Nuestro personal de recepción está en constante formación sobre las medidas de prevención COVID para asegurar que todos conocen los protocolos a seguir y poder actuar en caso necesario.

Los EPI's de nuestro personal son lavables y reutilizables, en línea con nuestra filosofía medioambiental.

Pedimos a nuestros clientes que traigan su propia mascarilla y la usen cuando sea necesario para poder cumplir con las obligaciones del Ministerio de Sanidad. En estos momentos es obligatorio usar mascarilla en los casos en que no se pueda asegurar 1,5 metros de distancia.

En recepción se dispondrá de termómetro contact-less así como mascarillas y guantes desechables para los clientes que lo soliciten.



Matalascañas

# Together is better

## ZONAS COMUNES



***incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección***



***aforos limitados en los baños***



***estaciones de gel hidroalcohólico***



***limitaciones en los ascensores***



***ventilación natural frecuente***



***eliminación de elementos decorativos***

# Together is better

## ZONAS COMUNES

Nuestros protocolos son especialmente cuidadosos con las zonas comunes. Algunas de las medidas que hemos tomado:

- Estaciones de gel hidroalcohólico en puntos estratégicos
- Incremento de la higienización de estacios comunes
- Supresión de elementos de decoración que no puedan ser debidamente higienizados
- Limitación en el aforo de los baños
- Obligación de gel hidroalcohólico en los ascensores y limitación del aforo a una persona o unidad familiar que no sobrepase el límite máximo del ascensor
- Incremento de la ventilación natural de los espacios

Los aforos se dispondrán de acuerdo a las normativas vigentes y en todo momento existirá una persona responsable del staff que velará por su cumplimiento.

# Cheers!

## BAR



***pantalla de protección en la barra del bar***



***estaciones de gel hidroalcohólico***



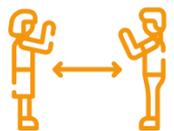
***incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección***



***recomendamos el pago con tarjeta o a cuenta***



***cartas en formato QR***



***distancia de seguridad entre las mesas***



Mazarrón

# Cheers!

## BAR

En nuestros bares hemos dispuesto todas las medidas para cumplir la normativa vigente:

- Las mesas y las sillas se sitúan acorde al distanciamiento de seguridad y se desinfectan tras cada uso
- En la barra hemos instalado mamparas protectoras
- Nuestro personal viste mascarillas lavables y sigue estrictos protocolos de limpieza de manos e higiene respiratoria
- Hemos sustituido las cartas físicas por códigos QR
- Hemos eliminado los elementos compartidos

# Bon appetit!

## RESTAURANTE



***uso de mascarillas***



***desinfección de mesas y sillas***



***mayor separación entre mesas***



***cartas en formato QR***



***estaciones de gel hidroalcohólico***



***buffet semiasistido***



***platos individualizados, productos en monodosis y showcooking***

Alcossebre

# Bon appetit!

## RESTAURANTE

Nos hemos esforzado en mantener el servicio de buffet, uno de los servicios favoritos de nuestros clientes, y para ello hemos definido unas normas que garanticen la seguridad e higiene.

Para acceder a nuestros restaurantes se asignarán turnos y horarios en función de la ocupación y los aforos, respetando en todo momento los tiempos para disfrutar de una buena comida. Será obligatorio utilizar el gel hidroalcohólico y vestir mascarilla siempre que se esté de pie o en la zona de buffet (no en la mesa).

Nuestro staff les llevará a su mesa, donde podrán comer acompañados de los suyos y convenientemente separados del resto de mesas según la distancia de seguridad.

# Bon appetit!

## RESTAURANT

- Nuestro personal viste mascarillas lavables y sigue estrictos protocolos de limpieza de manos e higiene respiratoria.
- Hemos sustituido las cartas físicas por códigos QR. También hemos eliminado los elementos compartidos y los manteles serán o bien de un solo uso o bien individuales y lavables.
- Existirá control de accesos en los buffets, con una zona delimitada y dirección de entrada y salida
- La mascarilla será obligatoria en la zona de buffet
- El buffet será semiasistido, con dispensador de gel hidroalcohólico a la entrada y posibilidad de que nos sirva el staff o de utilizar los utensilios existentes para servirse uno mismo
- Recambio de utensilios cada 30 minutos
- Platos individualizados, productos en monodosis y showcooking

## MI HABITACIÓN



***limpieza y desinfección exhaustiva de los elementos de contacto***



***información en formato QR***



***ventilación natural***



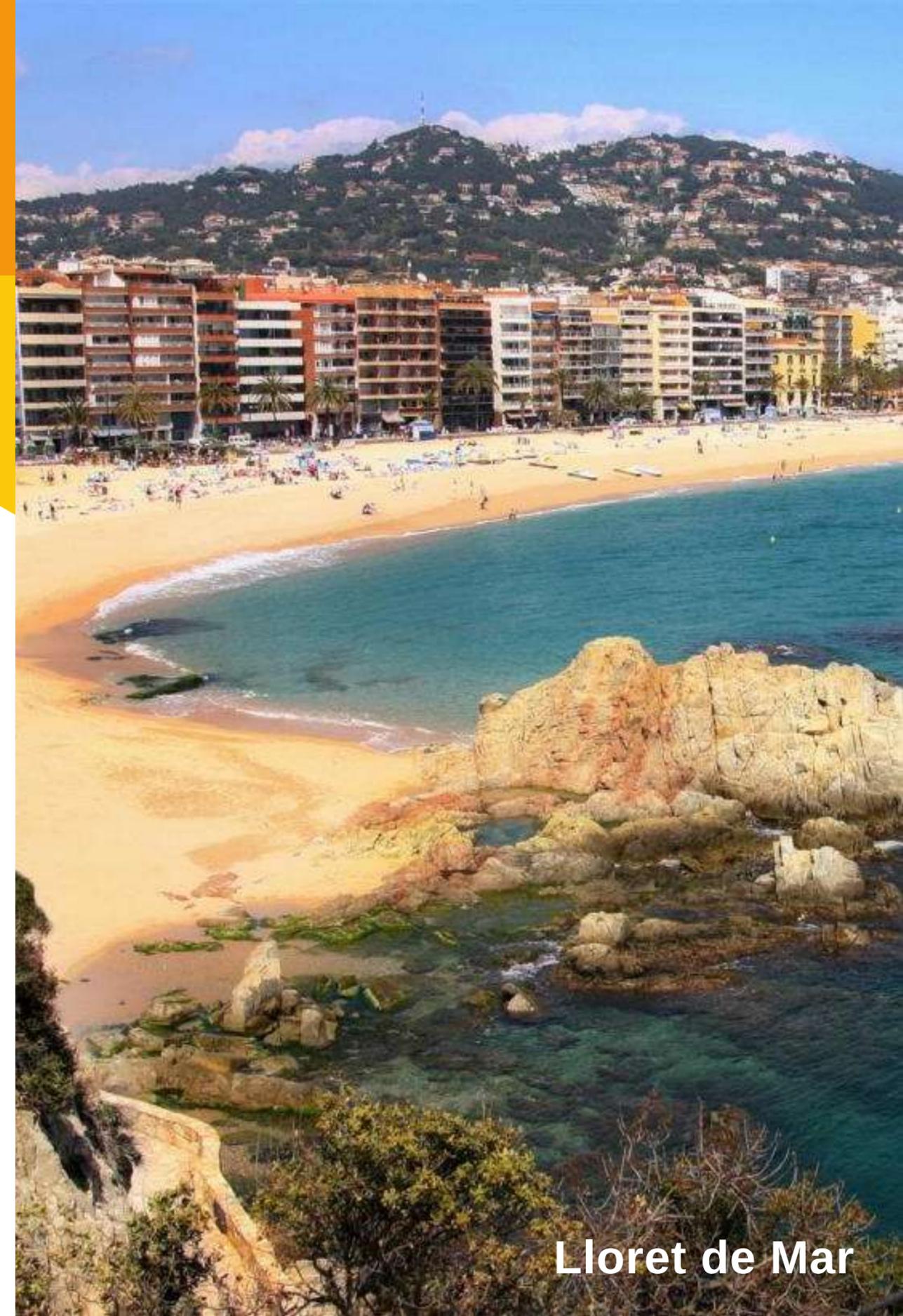
***eliminación de elementos decorativos***



***gel y champú en dosificador, previamente desinfectado***



***uso de virucidas recomendados por la OMS***



El protocolo de limpieza establecido para las habitaciones incluye:

- Limpieza y desinfección exhaustiva de los elementos de contacto (interruptores, mando de la TV,...)
- Ventilación natural de la estancia
- Eliminación de los elementos decorativos que no puedan ser debidamente higienizados (cojines de decoración, servicios de té y café, etc)
- Sustitución de la cartelería por códigos QR
- Gel y champú en dosificador, previamente desinfectado.

Nuestro staff de limpieza está formado en las técnicas de higienización de habitaciones y la utilización de los virucidas recomendados por la OMS. También visten mascarillas lavables y sigue estrictos protocolos de limpieza de manos e higiene respiratoria.

La limpieza de la habitación se realizará con la habitación vacía. El cliente podrá declinar la limpieza diaria.



Pineda de Mar

# Splash!

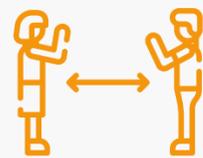
## PISCINA Y ANIMACIÓN



***incremento de la frecuencia de limpieza y desinfección***



***aforos en las piscinas segun normativa***



***distancia de seguridad entre las hamacas y en las actividades de animación***



***desinfección de hamacas y material de animación con virucidas***



***animación al aire libre***



***desinfección de manos obligatoria***

# Splash!

## PISCINAS Y ANIMACIÓN

Sabemos lo importante que son las piscinas y la animación en las vacaciones, así que hemos tomado todas las medidas que permitan seguir disfrutando de ello con máxima garantía:

- Aforos de las piscinas según la normativa vigente
- Hamacas dispuestas en pequeños grupos de 2-4 unidades y a una distancia de 1,5 metros
- Desinfección de hamacas con producto virucida entre usos de clientes
- Toboganes y piscinas en funcionamiento, respetando aforos y distancias de seguridad
- Programa de animación al aire libre, con actividades que eviten el contacto físico, tanto para adultos como niños
- Mascarillas obligatorias cuando no se pueda garantizar la distancia de seguridad, también con los niños
- Obligatoria la desinfección de manos
- Elementos de juego higienizados después de cada uso

Seguiremos realizando animación nocturna en los destinos donde sea posible realizarla al aire libre. Allí donde el reglamento municipal no lo permita (Lloret, Pineda de Mar, Calella) no se realizarán shows por la noche.

# SELLO DE CALIDAD

Nuestra cadena hotelera está certificada con ISO MULTISITE por la reconocida empresa SGS, lo que significa que trabajamos con protocolos, registros y estrictas políticas de calidad.



Este año también nos hemos certificado en COVID-19 HYGIENE RESPONSE PREVERISK GROUP

