

Hotel & Talaso ****
LOUXO LA TOJA



Protocolo de Actuación

VIRUS SARS-COV₂

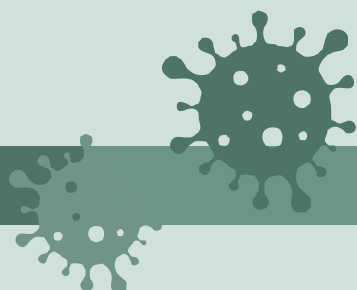
TRABAJANDO PARA VOLVERTE A VER

Tras el anuncio de las medidas extraordinarias adoptadas por la Comunidad Gallega con relación al coronavirus que nos ha llevado al cierre temporal desde el 14 de marzo de 2020 y actuando de esta manera con responsabilidad, priorizando el bienestar de todos los clientes y trabajadores del hotel y bajo las normativas vigentes, con el claro objetivo de proteger la salud de todos.

Actualmente estamos siguiendo todos los acontecimientos y noticias de última hora en un escenario cambiante, para que el servicio y atención a nuestros clientes sea 100% seguro. Implementando y desarrollando un protocolo de actuación siguiendo las indicaciones de las autoridades y garantizar la seguridad de nuestro clientes con total confianza.

Se prevé la reapertura de Hotel Louxo La Toja en las siguientes fechas:

- Servicios de restauración: 26 junio 2020
- Servicios Alojamiento: 1 de julio 2020



RESERVA CON TRANQUILIDAD

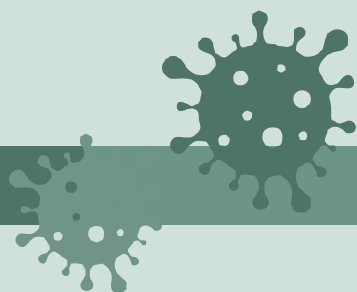
Para adaptarnos al máximo a tus necesidades, todas las reservas realizadas a través de nuestra web:

- Flexibilidad en las condiciones de cambio de las reservas
- Podrás cancelar o modificar su reserva sin gastos con 24 horas de antelación sin solicitar con antelación ningún tipo de garantía.
- Todos aquellos clientes que dispongan de Bonos regalos con caducidad
- hasta el 30 de Junio de 2020, podrán ampliarlos hasta el 30 de diciembre de 2020.



A través de reservas@louxolatoja.com podrán atender cualquier petición o inquietud respecto a su reserva.

- En el caso de haber realizado su reserva a través de una agencia de viajes o terceros deberá ponerse en contacto con su proveedor para obtener información sobre políticas y asistencia



SEGURIDAD COMO PRIORIDAD EN LAS EXPERIENCIAS LOUXO.

Estamos trabajando conjuntamente con autoridades y asociaciones hoteleras en el desarrollo de protocolos para garantizar su seguridad y que todos nuestros clientes puedan disfrutar de experiencias únicas.

➔ Estos protocolos se irán actualizando con la información proporcionada por el Ministerio de Sanidad, e incluyen las siguientes medidas:



→ MEDIDAS GENERALES DE HOTEL LOUXO LA TOJA:

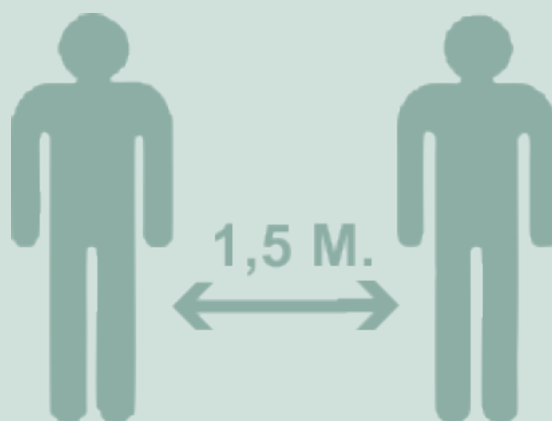
- Desinfección y limpieza completa de nuestro hotel tanto en espacios exteriores como interiores con empresa externa certificada y productos de limpieza certificados contra COVID-19 días antes de la reapertura.
- Formación a todo nuestro personal de medidas y protocolos en COVID-19 para que puedan desarrollar su actividad garantizando su propia seguridad y la de todos los clientes.
- Test a trabajadores antes de la reapertura
- Adquisición de Equipos de Protección Individual (EPI) y adaptación de las instalaciones para garantizar la seguridad de todos los empleados.
- Protocolos específicos de detección temprana antes un posible contagio según normativa.

→ MEDIDAS PERSONAL Y COLABORADORES DEL HOTEL:

- Refuerzo de las medidas de higiene en todas los departamentos de los empleados. Tras cada turno se llevará a cabo una desinfección de cada uniforme y de cada puesto de trabajo. El uso de mascarilla y pantallas de protección será obligatorio y la utilización del gel hidroalcohólico frecuente.
- Mantenimiento de distancia de seguridad en comedor interno. Turnos de comidas y entradas por departamentos
- Realización de control diario de la salud de trabajadores según protocolo establecido.
- Proveedores con turnos de recogida y de entrega con cita previa, así como la obligación de utilización de mascarillas. Desinfección absoluta tras la entrega o recogida.

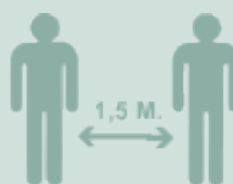
→ MEDIDAS ZONAS COMUNES

- Limpieza y desinfección de las zonas comunes, mostradores de recepción, ascensores, pomos, baños, etc. En ascensores, se colocará dispensador de gel en cada planta e indicación de su uso por seguridad.
- Señalización de las zonas de riesgo con carteles de consejos preventivos.
- Disposición de gel hidroalcohólico en diferentes localizaciones del hotel.
- Rediseño de las zonas comunes, el mobiliario se ha recolocado para mantener las distancias de seguridad.
- Eliminación de decoración prescindible como cojines, papelería, etc.
- La utilización de la zona de ordenadores se hará bajo reserva previa en recepción y se deberá comunicar su finalización a este departamento para llevar a cabo la correcta desinfección antes de volver a ser utilizados.
- Baños en zonas comunes de uso exclusivo de clientes alojados, con aforo máximo. Se recomienda a nuestros clientes la utilización de los baños privados de cada habitación.
Desinfección y limpieza de estas zonas de manera continua.



→ MEDIDAS EN EL SERVICIO DE RECEPCIÓN

- AUTO CKECK IN, días antes de la llegada se enviará un email para poder realizar el Ckeck in de todas las personas de la reserva, sin colas, sin esperas y con total seguridad.
- Días antes se deberá indicar la hora de desayuno con aforo y turnos de horarios.
- Alfombras de desinfección en el acceso al hotel
- Disposición de gel hidroalcohólico en cada mostrador y en las entradas del Hotel.
- Señalización de la distancia de seguridad.
- Mamparas de separación en las recepciones del hotel.
- Acceso a las habitaciones a través de dispositivos móviles. En el caso no disponer de estos dispositivos, se entregará una tarjeta como llave y se llevará a cabo una desinfección de las tarjetas de acceso a las habitaciones tras su intercambio.



→ MEDIDAS EN SERVICIOS DE LIMPIEZA GENERALES Y MANTENIMIENTO DEL HOTEL

- Nuestra lavandería asegura y certifica el tratamiento de la ropa a más de 60°C y con productos desinfectantes. Lavandería de uso exclusivo del hotel.
 - La limpieza de habitación no se realizará mientras el cliente esté dentro de la misma.
 - Aseguramos una estricta ejecución de la limpieza y desinfección de su habitación siguiendo todos los protocolos de higiene y seguridad con productos virucidas de máxima eficacia.
 - Utilización de bayetas desechables y mopas desechables para la limpieza de suelos y habitaciones en cada limpieza de salida de cliente.
 - Desinfección de cocina y utensilios a través de protocolos específicos de higiene y desinfección.
 - Limpieza y desinfección frecuente de los sistemas de los sistemas de ventilación
- Desinfección del agua, siguiendo estándares actualizados de desinfección de agua potable y protocolos.
- En el hotel se llevan a cabo analíticas por laboratorio externo tanto de alimentos, de agua así como de superficies de manera periódica.



→ MEDIDAS HABITACIONES

- Se han establecido protocolos de desinfección y de higiene con medidas estrictas para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes poniendo énfasis en aquellos elementos de contacto diario
- La desinfección de las habitaciones se realiza con productos de limpieza virucidas de máxima eficacia y sostenibles con el medio ambiente, además de protocolos en el lavado de los textiles.
- Todas las habitaciones se someterán a un tratamiento de desinfección profunda y ventilación a la salida de cada cliente y antes de la entrada del siguiente cliente.
- Se retirarán todos aquellos elementos de decoración prescindibles, alfombras, cojines, etc.
- Kit de amenities básico en su habitación y vasos desechables para garantizar la máxima seguridad.
- Limpieza y desinfección de los sistemas de ventilación y desinfección de los conductos de ventilación de las habitaciones con cada nuevo cliente.
- Se retirarán elementos prescindibles, así como toda la papelería, toda la información de cartas, room service directorio y demás información se podrán consultar a través de sus dispositivos móviles en un área privada para clientes del hotel.
- De igual manera se retirará el minibar y el coffee corner por motivos de seguridad, no obstante el servicio de habitaciones (room service) estará disponible con las medidas de seguridad necesarias y con nuevas opciones de presentación que minimizan el riesgo de contagio.
- Directorio de servicios digitalizado.



SEGURIDAD COMO PRIORIDAD

RESTAURACIÓN



→ MEDIDAS RESTAURACIÓN PARA CLIENTES ALOJADOS:

- Necesario reserva previa para servicios de desayuno, previamente en el momento de la entrada en el Hotel.
- Nuestros clientes directos podrán escoger Desayuno Buffet Atlántico: desayuno asistido y servido en el salón Ensenada, con aforo máximo y turnos de horarios. O Desayuno Atlántico Norte, servido en la habitación.
- Se ha llevado a cabo una redistribución de los espacios así como reducido el número de mesas en el salón de restaurante para asegurar la separación social entre mesas, en los diferentes salones así como en zonas exteriores, como la terraza la Garza.
- Se recomienda a todos los clientes el uso de gel hidroalcohólico a la entrada al comedor y que tiene a su disposición en diferentes localizaciones del Restaurante.
- Se ha eliminado la papelería y decoración prescindible, así como elementos de uso compartido, favoreciendo las monodosis.
- Se ha dotado de dispositivos tecnológicos para poder ver toda la oferta gastronómica del Restaurante.
- Se recomienda a todos nuestros clientes el pago con tarjeta o sistemas de pago virtual, o la propia cuenta de la habitación.
- La utilización de la Terraza la Garza, así como el Pool Bar es de **uso exclusivo de Clientes Alojados**.
- La cafetería del hotel está habilitada para clientes alojados.
- Servicio Take Away siguiendo la normativa de seguridad y protocolos establecidos tanto en entrega a domicilio como recogida en local.

→ MEDIDAS RESTAURACIÓN PARA CLIENTES EXTERNOS

- Necesaria reserva previa.
 - Zona de Restaurante para clientes externos independiente al salón de clientes alojados, con entrada propia y zona de baños de uso sólo para clientes externos mediante tarjeta de acceso y con aforo. Desinfección, ventilación y limpieza de estas zonas de manera continua.
 - Se ha llevado a cabo una redistribución del espacio así como reducido el número de mesas
 - Se recomienda a todos los clientes el uso de gel hidroalcohólico a la entrada al comedor y que tiene a su disposición en diferentes localizaciones del Restaurante.
 - Se ha eliminado la papelería y decoración prescindible, así como elementos de uso compartido, favoreciendo las monodosis.
 - Se ha dotado de dispositivos tecnológicos para poder ver toda la oferta gastronómica del Restaurante.
 - Se recomienda a todos nuestros clientes el pago con tarjeta o sistemas de pago virtual.
- La utilización de la Terraza la Garza, así como el Pool Bar es de uso exclusivo de Clientes Alojados. Así como zonas comunes del hotel.
- Servicio Take Away siguiendo la normativa de seguridad y protocolos establecidos.

SEGURIDAD COMO PRIORIDAD

PISCINA DE AGUA SALADA EXTERIOR
ZONAS VERDES



➔ **MEDIDAS DE UTILIZACIÓN DE LA PISCINA DE AGUA SALADA EXTERIOR Y ZONAS VERDES EXTERIORES.**

- Uso y disfrute exclusivo para clientes alojados:
- Acceso señalizado por el Centro Talaso.
- Las toallas podrán recogerse en el centro Talaso y se deberán depositar al finalizar en la cesta para su correspondiente lavado y desinfección.
- Se han reforzado los controles diarios siguiendo el protocolo marcado de mantenimiento y limpieza de todas nuestras instalaciones.
- Reducción de aforo en las instalaciones y dentro de los horarios definidos de acceso.
- Contará con un aforo máximo y limitación de acceso para asegurar la seguridad de nuestros clientes.
- Se han disminuido tumbonas en la zona de aguas para poder mantener la distancia de seguridad obligatoria entre nuestros clientes
- Desinfección de las tumbonas tras el paso de cada cliente
- Se recomienda la utilización de los baños privados de cada habitación. No obstante, los baños de la zona de piscina son de uso exclusivo de clientes alojados y con un aforo máximo. Se procederá a una desinfección continua.
- Pool Bar (Ver medidas de restauración)



SEGURIDAD COMO PRIORIDAD TALASO

EXCLUSIVO CLIENTES ALOJADOS.

Se comunicará a los clientes la apertura de los servicios de Talaso siguiendo los tiempos establecidos y la normativa dictada por las instituciones sanitarias.



➔ **MEDIDAS DE UTILIZACIÓN CENTRO TALASOTERAPIA**

- Uso y disfrute exclusivo para clientes alojados: Parque marino y zona de saunas.
- No estará disponible la salita de relax .
- Se han reforzado los controles diarios siguiendo el protocolo marcado de mantenimiento y limpieza de todas nuestras instalaciones.
- Reducción de aforo en la instalaciones del Talaso, la zona de Parque Marino sólo se podrá disfrutar previa reserva y dentro de los horarios definidos de acceso.
- Contará con un aforo máximo y limitación de acceso
- La duración máxima de estancia en estas instalaciones es de 60 minutos y se procederá a la desinfección de la zona entre unos clientes y otros.
- Se han disminuido tumbonas en la zona de aguas para poder mantener la distancia de seguridad obligatoria entre nuestros clientes.
- El uso de mascarilla es obligatorio para todo el personal de Talaso. El acceso a la zona de Talaso se deberá realizar con chanclas que le facilitarán en la recepción del Talaso.
- Utilización de material desechable de un solo uso en todo el Talaso. Servicio de infusiones y agua será bajo petición del personal al Talaso.
- Desinfección de las tumbonas en la zona solárium del parque marino tras el paso de cada cliente y desinfección integral de la cabina de tratamientos tras su utilización.
- Se eliminará la decoración prescindible, así como la papelería de todo el Talaso.