



**ADH**  
HOTELS & RESORTS

**PROTOCOLLO  
ANTI COVID-19**

---



## ADH HOTELS & RESORTS GARANTIZA SU SEGURIDAD Y CONFORT

Garantizar la seguridad y el confort de nuestros clientes siempre ha sido una máxima en nuestra compañía.

Ahora más que nunca es nuestra principal prioridad.

Para ello hemos creado un protocolo cuyo objetivo es garantizar los estándares de seguridad sanitaria en los establecimientos hoteleros gestionados por Adh Hotels & Resorts y ofrecer a nuestros huéspedes una estancia segura y confortable.

En rigurosa aplicación de las recomendaciones del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y del Ministerio de Sanidad del Gobierno de España para la prevención del Covid-19, hemos introducido en nuestros hoteles y resorts un conjunto de medidas higiénico-sanitarias que incluyen, entre otras, la formación certificada de nuestros empleados, el uso de equipos de protección individual, la desinfección intensiva de las instalaciones, el rediseño de los espacios públicos y la digitalización de operaciones y servicios. Medidas que garantizan el distanciamiento social y la seguridad de nuestros clientes.

Algunas medidas podrán modificar la oferta habitual de servicios de nuestros establecimientos, pero en Adh Hotels & Resorts mantenemos nuestra vocación de servicio para ofrecer a nuestros huéspedes una estancia placentera, con los estándares de calidad que distinguen nuestra compañía, aportando soluciones a medida para una experiencia satisfactoria, apelando a la responsabilidad individual como un compromiso esencial en esta nueva realidad a la que temporalmente asistimos.







## BIENVENIDA

La entrada al hotel será **limpia y segura**, gracias al uso de desinfectante en felpudos, puertas y otros puntos de acceso. Los **ascensores serán de uso individual**, para uso exclusivo de cada cliente y sus acompañantes.

Los huéspedes encontrarán **gel hidroalcohólico** a su disposición en recepción y demás zonas comunes, y podrán adquirir una **mascarilla** en recepción en todo momento.

**En recepción serán atendidos individualmente.** Nuestro personal se ocupará de desinfectar las asas de las maletas, mochilas y otros elementos del equipaje y trasladarán el **equipaje limpio** a la puerta de la habitación, cuando el servicio de maletas esté disponible en el hotel.

Para atender cualquier eventualidad, pondremos a disposición de los huéspedes un **servicio médico** con asistencia en el hotel.

## CHECK-IN

Si no se ha realizado el **check-in** telemáticamente, el equipo de recepción lo realizará con diligencia y, conjuntamente con la documentación de registro y la llave de la habitación, se entregará a nuestros huéspedes una hoja con todas las **medidas de seguridad e higiene** especiales introducidas en el hotel. Esta información también estará disponible en lugares visibles del hotel y en el sistema de TV de las habitaciones y las zonas comunes.

El equipo de recepción facilitará toda la información necesaria que nuestros huéspedes deben conocer, así como información sobre **horarios de apertura** de las instalaciones y cómo proceder en cada caso para su uso y disfrute. En este momento, si lo desean, podrán reservar los **servicios de restauración**, tales como desayunos, almuerzos o cenas. También podrán reservar día y hora para tratamientos en el spa, uso del gimnasio y otras instalaciones deportivas cuando el hotel en el que se alojan disponga de estos servicios.

**Comprometidos con la seguridad colectiva** desde la **responsabilidad individual**, nuestros huéspedes serán informados sobre normas de conducta y uso de los espacios públicos de obligado cumplimiento durante la estancia. Nuestro personal estará **disponible en todo momento** para resolver cualquier duda.





## HABITACIONES

En las habitaciones se seguirá un exhaustivo **sistema de limpieza, garantizando** un entorno seguro y la mayor comodidad para nuestros huéspedes, quienes podrán hacer un **seguimiento de la limpieza y las medidas higiénicas aplicadas** en su estancia a través de un documento donde se informa detalladamente cómo se ha limpiado cada objeto de la habitación. Temporalmente, las habitaciones prescindirán de elementos decorativos superfluos, como alfombras y vajilla, entre otros.

Con anterioridad a su llegada, notificaremos a nuestros huéspedes su número de habitación, que será preparada para su uso y disfrute con todas las **garantías higiénicas con 48 horas de antelación**, y permanecerá cerrada hasta que el cliente la abra a su llegada.

## RESTAURANTES Y BARES



Nuestros huéspedes y clientes seguirán disfrutando de la gastronomía en nuestros restaurantes, con la **calidad** de siempre y un excelente servicio, **asegurando el distanciamiento social**.

Al hacer el check-in, se facilitarán los horarios de nuestros restaurantes y los huéspedes reservarán, cuando sea necesario, un horario cerrado para sus desayunos, comidas y cenas durante la estancia, que serán servidos con **servicio en mesa** o con la **asistencia de nuestro personal** de sala en todo momento, priorizando el uso de manteles y servilletas de papel y los envases en monodosis para salsas y otros condimentos. Temporalmente, las mesas prescindirán de cualquier elemento decorativo.

Nuestros bares permanecen abiertos al público. Los clientes podrán pedir en la barra, guardando las medidas de seguridad y protegidas con catenarias o mamparas, y disfrutar de su bebida o snack en el salón o la terraza exterior del bar. Como en los restaurantes, se aplican idénticas **medidas de higiene y de distanciamiento social**. En el Pool-Bar, cuando exista, será imprescindible reservar.

Las cartas de los restaurantes y los bares serán desinfectadas o desechadas, según el caso, tras cada uso.







## SPA Y GIMNASIO

Relajarse y sentirse bien es posible en el spa, donde nuestros huéspedes podrán seguir disfrutando de nuestra carta de tratamientos.

**Todo el material será esterilizado tras cada uso** y nuestros huéspedes decidirán en qué momento disfrutar del spa reservándolo con anticipación.

En el gimnasio y resto de instalaciones deportivas se aplicarán idénticas **medidas higiénicas y de distanciamiento social**, permitiendo a nuestros huéspedes mantenerse en forma durante las vacaciones y continuar con su ritmo habitual de entrenamiento con **limitación de aforo** de dos personas. Cuando las instalaciones lo permitan, las máquinas serán trasladadas al exterior para continuar con el entrenamiento al aire libre.

## PISCINA



Nuestros clientes podrán seguir disfrutando de un refrescante baño en la piscina y de los días llenos de sol. Para ello hemos organizado las hamacas en grupos de dos, garantizando en todo momento la **distancia de seguridad** y ofreciéndoles un entorno seguro y agradable.

**En las hamacas es imprescindible el uso de toalla**, que nuestros huéspedes encontrarán a su disposición en la habitación. Temporalmente, se suprime el servicio de toallas en la piscina.

El agua, al igual que el resto de elementos del área de la piscina, como duchas y Pool-Bar, será tratada adecuadamente, **garantizando un baño seguro con todas las medidas higiénicas necesarias**.





## CHECK-OUT

Al igual que el check-in, éste se realizará con diligencia y de forma ordenada, **evitándose colas y esperas innecesarias** e implementándose **acciones telemáticas** como el envío de la factura por email. De este modo, nuestros huéspedes solo habrán de pasar por recepción para devolver la llave.

**Todos los dispositivos** empleados durante el proceso de registro y salida del hotel, tales como datáfonos y bolígrafos, **serán desinfectados tras cada uso.**

## DURANTE LA ESTANCIA



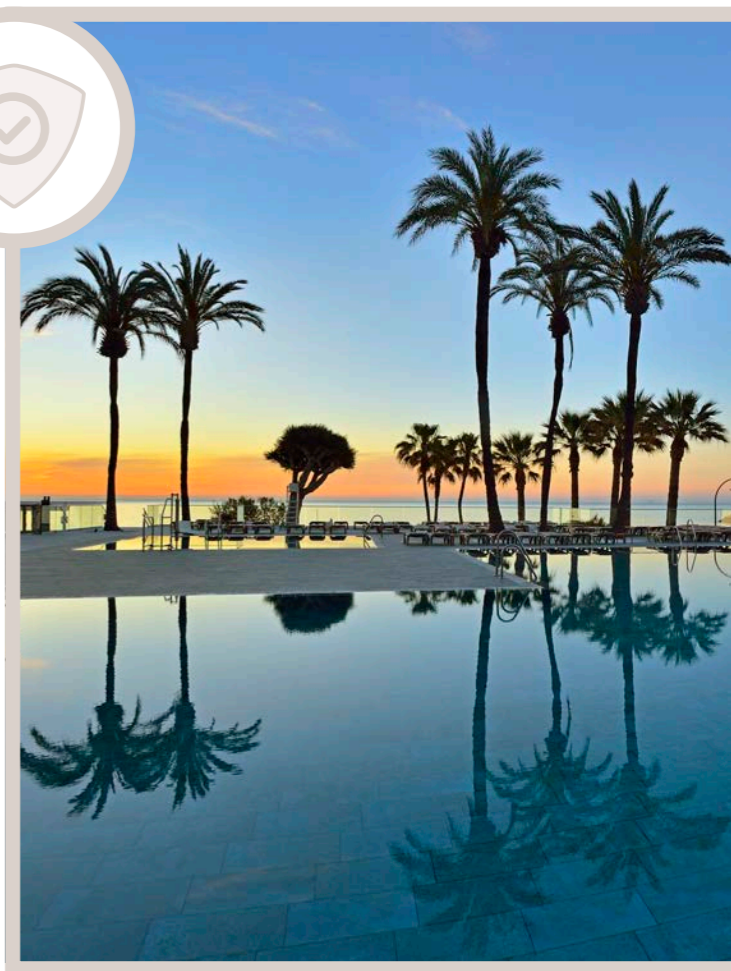
La seguridad de nuestros huéspedes es vital para nuestra compañía. Por ello, en los hoteles y resorts gestionados por Adh Hotels & Resorts se han activado todas las medidas necesarias para que se sientan seguros y cómodos durante su estancia.

Medidas que pueden alterar la experiencia pero que son necesarias para garantizar el distanciamiento social y el bienestar de todos: los clientes y los empleados de nuestra compañía.

Así, nuestro personal, de todas las áreas operativas de nuestros hoteles y resorts, ha recibido formación certificada para la prevención del Covid-19 y la actuación diligente ante cualquier contingencia, y atenderá a los clientes en todo momento con equipos de protección individual, evitando el contacto físico, una obligación para todos actualmente.

Deseamos transmitirles seguridad y confianza, y que este inusual verano sea también un verano satisfactorio.

A todos, os esperamos en nuestros hoteles y resorts en destinos paradisíacos como Ibiza, Mallorca y la Costa del Sol.





Calle Albasanz, 15B 3º A  
28037, Madrid · España

T +34 91 005 26 72  
[www.adhhotels.com](http://www.adhhotels.com)