

Siéntete seguro en Carema Hotels

Normativa básica para nuestros clientes durante su estancia



Tu seguridad es la seguridad de todos

En Carema Hotels creemos que es importante informarte de algunas de las normas que hemos establecido en nuestros hoteles, de cara a prevenir contagios por Covid-19. Por eso, queremos informarte de alguna de estas medidas antes de comenzar tus vacaciones con nosotros.

Las normas que siguen a continuación están respaldadas por las autoridades sanitarias oficiales, así como por nuestro servicio externo de prevención de riesgos. Estamos convencidos que siguiendo estas normas tu estancia con nosotros será más satisfactoria y segura.

Queremos informarte también que estas normas están sujetas a las exigencias de las autoridades del Gobierno de España, y que por tanto, pueden evolucionar si se producen cambios en la normativa. Gracias por ayudarnos a hacer de nuestro hotel un espacio más seguro.

Además, te informamos que podrás disfrutar de todas las maravillosas playas de la isla de Menorca. Solamente deberás mantener las distancias de al menos 2 metros y los grupos serán, como máximo, de 25 personas.

Servicios disponibles en nuestros hoteles

Debido a la situación excepcional en la que nos encontramos derivada de la incidencia del COVID-19, algunos de los servicios disponibles en nuestros hoteles se han visto reducidos. A continuación le detallamos información relativa a los servicios de cada hotel y fechas de vigencia de dichos servicios.

Carema Beach Menorca

Desde el 26 de junio hasta el 26 de septiembre del 2020. Salvo por cambios de fuerza mayor, pondremos a su disposición todos los servicios habituales de nuestro hotel. Estarán disponibles los servicios de alimentos y bebidas en buffet, bar y servicio de recepción 24h . Ofreceremos desayuno tipo buffet, restaurante a la carta para la comida y buffet para la cena. Cumpliendo con la normativa vigente, el servicio de buffet y restaurante será asistido por nuestro personal. Por su seguridad, la limpieza será bajo petición del cliente. Los aforos en las zonas comunes del hotel estarán limitados al 75%, esto incluye zonas interiores y exteriores. Por otro lado, el uso de piscina estará disponible con un aforo máximo del 75% y respetando la distancia de seguridad de 1.5m.

Desde el 26 de septiembre del 2020. Nuestro establecimiento ofrecerá servicio de recepción todos los días en horario ininterrumpido de 08h-23h. Los servicios de restauración de desayuno y cena serán buffet o menú en función de la ocupación y demanda. Cumpliendo con la normativa vigente, el servicio de buffet y restaurante será asistido por nuestro personal. Por su seguridad, la limpieza será bajo petición del cliente. Los aforos en las zonas comunes del hotel estarán limitados al 75%, esto incluye zonas interiores y exteriores. Por otro lado, el uso de piscina estará disponible con un aforo máximo del 75% y respetando la distancia de seguridad de 1.5m.

Carema Garden Village

Desde el 06 de septiembre 2020 hasta fin de temporada. Nuestro establecimiento ofrecerá servicio de recepción todos los días en horario ininterrumpido de 08h-20h. El tipo de pensiones alimentarias disponibles serán : alojamiento, alojamiento con desayuno y media pensión. El servicio de alimentos y bebidas se ofrecerá en el restaurante Marlet Playa. Siguiendo indicaciones de las autoridades competentes, los aforos de las zonas comunes del hotel estarán limitados al 75%. Las instalaciones compartidas con Carema Club Resort como: parque acuático, animación o instalaciones deportivas no estarán disponibles. El servicio de limpieza estará adaptado a los protocolos de higiene y seguridad. Para el resto de servicios disponibles consultar en recepción.

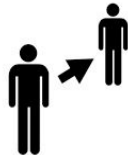
Carema Club Resort

Desde el 1 de julio del 2020 hasta 06 de septiembre 2020(cierre). Salvo por cambios de fuerza mayor, pondremos a su disposición todos los servicios habituales de nuestro hotel. Estarán disponibles el servicios de alimentos y bebidas, restaurante a la carta, parque acuático, animación y recepción 24h. Todas nuestras instalaciones estarán disponibles para usted. Cumpliendo con la normativa vigente, el servicio de buffet y restaurante será asistido por nuestro personal. Por su seguridad, la limpieza será bajo petición del cliente. Los aforos en las zonas comunes del hotel estarán limitados al 75%, esto incluye zonas interiores y exteriores. Por otro lado, el uso de piscina

estará disponible con un aforo máximo del 75% y respetando la distancia de seguridad de 1.5m. Por motivos de seguridad, no estará disponible el gimnasio, la discoteca, pista de volley, sala de cine y junior club.



Lávese las manos con gel habitualmente. Disponemos de dosificadores en las zonas comunes.
Wash your hands with gel regularly. We have dispensers in common areas.



Mantenga la distancia mínima de 2 metros de otras personas.
Keep the minimum distance of 2 meters from other persons.



Si presenta síntomas de estar enfermo, comuníquelo inmediatamente a recepción.
If you have symptoms of being sick, report it immediately to reception.



Espere en la cola para ser atendido, respetando las marcas de distanciamiento.
Wait in line, keeping the marked distance on the floor.



Intente pagar con tarjeta de crédito. Desinfecte sus manos antes y después de pagar.
Try to pay with credit card. Wash your hands before using it.



Comuníquese con recepción por teléfono. Es más seguro para todos.
Contact reception by phone. It is safer for everybody.



Ventile a menudo el apartamento.
Often ventilate the apartment.



Salga del apartamento cuando un técnico venga a efectuar una reparación.
Leave the apartment when a technician comes to carry out a repair.



Introduzca las toallas a reemplazar dentro una bolsa y déjela en la puerta exterior del apartamento.
Put the towels to replace in a bag and leave it at the exterior door of the apartment.



Siéntete seguro en Carema Hotels

Protocolos sanitarios implementados en nuestros hoteles



Tu seguridad es lo primero

En Carema Hotels creemos que ahora, es más importante que nunca viajar con seguridad y tranquilidad. Por ese motivo, queremos que puedas seguir disfrutando de nuestros hoteles y viviendo en ellos experiencias inolvidables. Por eso, queremos informarte de nuestras medidas de seguridad adoptadas frente al Covid-19.

El conjunto de medidas que se implementará será efectivo en todos nuestros hoteles. No obstante, la aplicación de varias de estas medidas podría afectar a la disponibilidad de ciertos servicios. El objetivo es que tanto nuestros clientes como nuestros empleados y proveedores puedan seguir disfrutando de todos nuestros hoteles sin preocupaciones.

Medidas preventivas generales

A continuación detallamos las medidas organizativas más importantes adoptadas en Carema Hotels. Estos protocolos se irán actualizando con la información proporcionada por el Ministerio de Sanidad y organismos oficiales.

- Hemos creado carteles específicos en todas las zonas comunes del hotel recordando la necesidad de mantener la distancia de seguridad.
- Nuestros empleados conocen los protocolos a seguir en su puesto de trabajo.
- Disponemos de planes de acción en caso de problemas de salud en clientes con opción a aislamiento, material de protección, contacto con servicios médicos y logística de transporte.
- Contamos con asesoramiento externo profesional en relación a prevención de riesgos de contagio.
- Nuestros empleados trabajan con los equipos de protección individuales para proporcionarles la máxima seguridad.
- Será obligatorio el uso de mascarillas en todas las zonas comunes del hotel excepto en la piscina, solarium, y mientras se come o bebe en las diferentes zonas de restauración.
- La desinfección de manos en buffet y en zonas de contacto frecuente (máquinas de autoservicio, elementos auxiliares del buffet, ect...) será obligatoria.

Medidas preventivas en nuestros espacios

Estas son algunas de las medidas que adoptamos en nuestro hotel para proporcionarte la máxima seguridad y confort. Ten en cuenta que, debido a las restricciones, es posible que alguno de los servicios de nuestros espacios no esté disponible.

Zonas comunes

- En aquellos puntos de atención al cliente donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten la distancia mínima de dos metros entre personas.
- Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos e indicados al 75% de su capacidad.
- Disponemos de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente.

Apartamentos

- Reducimos el uso de textiles en nuestros apartamentos, objetos de decoración y amenities.
- En la medida de lo posible, rotamos la asignación de apartamentos para evitar ocupaciones consecutivas.
- La limpieza de su apartamento se realizará con productos de grado de desinfección sanitario.
- Aumentamos la ventilación natural de su apartamento.

Medidas en el servicio de recepción

Nuestra recepción siempre está para ayudarte. Además, para minimizar la interacción y el contacto directo con superficies en nuestros hoteles ofrecemos soluciones técnicas y organizativas para nuestros clientes:

- A través de la plataforma **CivitFun** podrá realizar el check-in online, pago de tasas y reservas antes de su llegada. Minimizamos la interacción con nuestro personal y las colas. Recibirá en su correo instrucciones para poder realizar el check-in online.
- Hemos establecido un aforo máximo en la zona de recepción.
- Hemos reorganizado los muebles de recepción para permitir más espacio para el distanciamiento.
- Disponemos de gel desinfectante en la entrada y el mostrador de recepción.
- Hemos marcado zonas de distancia de seguridad entre clientes de 2 metros.
- Desinfectamos de manera frecuente todos los elementos de recepción y material de oficina.
- Nuestro personal le informará de las medidas de prevención a seguir en nuestro hotel.
- Podrá contactar con recepción sin necesidad de desplazarse a través de una plataforma de comunicación online.

Medidas en el departamento de servicios técnicos

En todos los hoteles seguimos los más estrictos estándares de purificación y desinfección de los sistemas de ventilación y climatización, así como de depuración de agua y de piscinas.

- Calidad del aire: aumentamos la frecuencia de las inspecciones de los sistemas de ventilación y los protocolos de descontaminación.
- Desinfección de aguas: seguimos estándares actualizados de desinfección de agua potable y protocolos revisados de tratamiento de aguas residuales.
- Piscinas: aplicamos nuevos protocolos de saneamiento de aguas, con mayor frecuencia.
- Realizaremos la reparación de su incidencia sin la presencia del cliente. Si no fuera posible, mantendremos siempre la distancia de seguridad.
- Nuestro personal trabaja con los equipos de protección individual apropiados.

Medidas en el servicio de limpieza

Todos nuestros hoteles siguen protocolos de limpieza inspirados en prácticas médicas aprobadas por la Organización Mundial de la Salud y por el ICTE (Instituto por la Calidad Turística).

- Disponemos de un registro diario de las limpiezas realizadas.
- Hemos aumentado la frecuencia de limpieza en zonas comunes y baños.
- Nuestro personal de limpieza trabaja con equipos de protección individual.
- Desinfectamos en lavandería a más de 60°C la ropa de cama y toallas.
- Desinfectamos frecuentemente muebles de zonas comunes, tales como sillas, mesas o hamacas.
- En la limpieza de su apartamento, utilizamos productos desinfectantes de grado hospitalario.
- Realizamos el cambio de toallas sin necesidad de entrar en su apartamento.

- Por su seguridad, la limpieza será bajo petición del cliente. Limpiaremos su apartamento en la frecuencia que nos indique, siendo la frecuencia más corta la diaria.
- Desinfectamos después de cada limpieza de apartamento todos los elementos utilizados (mobiliario, elementos auxiliares, perchas y menaje)

Medidas en el servicio de alimentos y bebidas.

Para minimizar riesgos, hemos adaptado nuestros procesos de pedido, preparación, entrega, consumo y pago de servicios de restauración en todos nuestros hoteles.

- Hemos reducido el aforo en nuestros restaurantes y aumentado la distancia entre mesas.
- Nuestro personal de sala y cocina, trabaja con mascarilla y guantes.
- Mantenemos un riguroso control en la temperatura de nuestros trenes de lavado para garantizar la máxima higienización.
- Aumentamos la frecuencia de desinfección de elementos de nuestro comedor como máquinas dispensadoras o mobiliario.
- Aumentamos la ventilación natural de nuestros restaurantes.
- Ponemos a disposición del desinfectante en varias zonas de nuestros restaurantes.
- Implementamos cartas virtuales a través de un código QR e incentivamos el pago con tarjeta.
- Limpiamos y desinfectamos frecuentemente la barra de nuestros bares.
- En cocina y restaurante, utilizamos productos de desinfección de grado sanitario.
- En zonas susceptibles de colas delimitamos las zonas de espera.

Medidas en el servicio de animación y actividades

Seguiremos poniendo a tu disposición a nuestro equipo de animación y nuestro programa de actividades. Sin embargo y por tu seguridad, adoptaremos las medidas recomendadas por las autoridades competentes. Son las siguientes:

- Nuestras actividades en grupo se realizarán con espacios de 2x2 por persona y se realizarán en el exterior siempre que sea posible.
- Evitamos actividades donde se produzcan intercambio de materiales o equipos para minimizar el riesgo de contagio por transmisión.
- Las actividades se diseñan y planifican de tal forma que se pueda controlar aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas. En caso de no poder mantener la distancia, se proveen mascarillas.
- Las actividades se realizarán en su mayoría al aire libre.
- Desinfectamos el material de actividades tras cada uso.
- Evitaremos la celebración de actividades donde se produzca contacto físico.

Medidas en la zona de piscinas

Nuestras zonas de piscinas seguirán estando disponibles durante sus vacaciones. Sin embargo, por su seguridad, hemos adoptado una serie de medidas que ayudarán a que el espacio sea más seguro.

- Hemos reducido el número de tumbonas, así como los aforos en las terrazas de las piscinas.
- Nuestro equipo de socorristas se encargará de velar por el respeto y armonía en la zona de piscina.

- Las tumbonas se desinfectan de manera frecuente.
- No está permitida la reserva de tumbona.
- Seguimos un estricto protocolo de limpieza de aguas asesorado por un laboratorio especializado.
- La ocupación máxima de la zona de duchas es de 1 persona.
- En nuestros hoteles con **parque acuático**, hemos limitado el aforo de la zona acuática. Nuestro equipo de socorristas vela por la seguridad de los usuarios controlando el distanciamiento social y el acceso a los toboganes.
- Desinfectamos a diario la zona de vestuarios y taquillas.

Si necesita más detalles sobre nuestra política de implementación de protocolos estaremos encantados de poder atenderle.

Atentamente,

