

# Protocolo de actuación frente a la COVID-19 y declaración de responsabilidad

## Contexto

Queremos agradecerle que quiera compartir tu escapada rural con nosotros. En este contexto de pandemia, queremos informarte sobre qué medidas de seguridad e higiene hemos tomado en nuestro alojamiento rural para la seguridad de nuestros clientes y cómo actuaremos en el momento en que nos visitéis. El protocolo resumido que verás en este documento se basa en las recomendaciones propuestas por el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

Con este documento queremos comunicarte cómo será todo el proceso y por eso te pedimos que aceptes las medidas de seguridad y desinfección que detallamos en el momento de hacer la reserva con nosotros.

## Reserva

- Los clientes deben enviar por email el dni de todos los alojados mayores de 18 años con una antelación mínima de 2 días antes de su llegada. Esta medida es para la seguridad de todos y evitar contactos el día de la recepción.
- En todos los casos verificaremos que la procedencia de los clientes se corresponda con la fase adecuada en su provincia.
- En el presente documento comunicaremos por escrito el protocolo de actuación sobre medidas de seguridad e higiene, que se aceptará de mutuo acuerdo y debe ser firmado por cada uno de los alojados.

## Servicio de recepción y acogida

- Mantendremos la distancia de seguridad de al menos 2 metros y la persona encargada de entregarle las llaves llevará mascarilla. Asimismo, los clientes también deberán llevar mascarilla y mantener las distancias.
- Los clientes deberán firmar una declaración de responsabilidad.
- La información sobre la casa, las posibles rutas a realizar y toda la información que anteriormente se facilitaba y se explicaba de forma presencial, será enviada por email a los clientes.
- Evitaremos los folletos o guías físicas para reducir el riesgo. En su lugar, intentaremos facilitaros toda la información que necesitéis en formato digital o por vía telefónica.
- En el alojamiento encontraréis una solución de gel hidroalcohólico desinfectante para vuestro uso.
- Para reducir el riesgo, es preferible el pago con tarjeta contactless o por transferencia, evitando el pago en efectivo.
- Evitaremos compartir material de oficina, como bolígrafos. En cualquier caso, si se comparten los desinfectamos tras cada uso.
- Tanto en la entrada como en la salida de la estancia en nuestro alojamiento rural, las llaves se depositarán en un recipiente con desinfectante.
- Dispondremos de mascarillas para vosotros en caso de que las soliciten.

## Durante la estancia

- Recomendamos que los clientes se laven las manos con el gel hidroalcohólico antes y después de entrar en el alojamiento.
- Aconsejamos que los clientes eviten en la mayor medida el contacto en zonas comunes como pueden ser las barandillas.

- Durante la estancia se deben depositar todas las bolsas de basura en el contenedor más próximo al alojamiento (que serán informados por el propietario).
- El uso de mascarillas es obligatorio en caso de no poder guardar la distancia de seguridad de 2 metros en zonas comunes.
- No se puede superar el aforo máximo del alojamiento durante la estancia, tal y como exigen las autoridades.
- Se sugiere la ventilación del apartamento durante la estancia.
- Se deben contemplar las carteleras informativas de las medidas preventivas para la mayor seguridad de todos.

## Servicio de salida

- La salida del alojamiento se comunicará telefónicamente al propietario con una antelación mínima de 1 hora.
- Antes de la salida, los clientes deben depositar las bolsas de basura en el contenedor más próximos al alojamiento (que serán informados por el propietario).
- El propietario informará dónde depositar las llaves para evitar el contacto físico.

## Limpieza y desinfección

- Limpiamos en profundidad el alojamiento cada vez que los clientes lo dejan libre.
- Desinfectamos el alojamiento con los productos autorizados por el ICTE y el Ministerio de Sanidad y los usamos de acuerdo con las fichas de seguridad de cada uno. Los productos utilizados son OX-VIRIN con número de registro 15-20/40/90-02518, LEJIA CONEJO con número de registro 18-20/40/90-05710, SANYTOL DESINFECTANTE HOGAR Y TEJIDOS con número de registro 17-20/40/90-06255 y MULTIUSOS DESINFECTANTE BOSQUE VERDE con número de registro 18-20/40/90-09613.
- Dejamos constancia del registro de limpieza para información de los clientes.

- Disponemos de un plan de limpieza en el que detallamos el listado de productos utilizados, el modo de empleo de dichos productos en cada zona del apartamento y en cada superficie.

## **Limpieza de habitaciones**

- La papelera del baño cuenta con tapa, doble bolsa y accionamiento mecánico.
- Reducimos el número de papeleras para reunir residuos como pañuelos, mascarillas, etc., en un único punto de recogida, con tapa y minimizando la manipulación.
- Minimizamos la decoración en la medida de lo posible para reducir riesgos.
- Depositamos todos los textiles en una bolsa cerrada hasta su tratamiento en la lavandería después de cada estancia.
- Acondicionamos las habitaciones con sábanas una vez se ha desinfectado la estancia para evitar la contaminación cruzada.
- Desechamos los guantes tras cada limpieza por apartamento, nos lavamos las manos y continuamos con nuevos guantes en cada estancia.

## **Zonas comunes**

- Disponemos de geles hidroalcohólicos desinfectantes en las zonas de mayor uso de los clientes.
- Los aseos de uso común cuentan con dispensadores de papel de secado y evitamos el uso de toallas.
- Las papeleras tienen un mecanismo no manual de apertura y bolsa en el interior.
- Velamos por que los clientes respeten las distancias de seguridad en todas las zonas comunes del alojamiento.
- Como no podemos garantizar las medidas de seguridad, nos hemos visto obligados a cerrar la zona de barbacoas.

## Zona infantil

- Tratamos de mantener una especial desinfección y supervisión de la zona y ponemos especial énfasis en el distanciamiento de seguridad entre niños.
- Como no podemos garantizar las medidas de seguridad, nos hemos visto obligados a cerrar la zona infantil.

## Protocolo en caso de sospecha de infección

- Si el cliente enfermara durante su estancia y tuviera que permanecer en el alojamiento por un espacio de tiempo mayor que el de la reserva inicial, el cliente se haría cargo de los gastos del alojamiento y posibles indemnizaciones por anulaciones de reservas posteriores en dicho alojamiento. Estas medidas buscan minimizar el contacto entre personas y son medidas excepcionales para la seguridad de todos.
- Ponemos a vuestra disposición el teléfono de información sobre coronavirus de la Generalidad Valenciana que es el 900 300 555 y su página web [infocoronavirus.gva.es](http://infocoronavirus.gva.es) donde tienen toda la información y las indicaciones sobre el coronavirus.
- El centro de salud de Morella está situado en la Calle San Miguel, 1 y su número de teléfono es el 964 189 000. El Ministerio de Sanidad también recomienda llamar al 112 en caso de urgencia sanitaria.

## Protocolo en caso de cancelación de la reserva por contagio previo de propietario o clientes o por cambio de fase por Covid-19

- En caso de que la propietaria o los clientes sean contagiados y aislados por Covid-19 antes de la estancia y esta no se pueda realizar, se devolverá el importe de la reserva sin penalización por ninguna de las partes.
- En caso de que previo a la estancia se cambie de fases en la comunidad, provincia o población de la propietaria o de los clientes debido al Covid-19 y no se pueda realizar la

estancia, se devolverá el importe de la reserva sin penalización por ninguna de las partes.

## **Declaración de Responsabilidad**

- Desde la entrega de llaves, la conducta y precauciones a seguir son responsabilidad del cliente.
- Tal y como está establecido en el BOE, es obligado el uso de mascarillas y por tanto, el cliente debe traer mascarilla para su uso cuando esté fuera del alojamiento y no asegure que pueda mantener una distancia de 2 metros.

## **Conformidad del Protocolo de Actuación**

**Declaro haber leído el protocolo de actuación frente al COVID19 y estar de acuerdo con el protocolo a seguir por parte de la propietaria y por nuestra parte. Por ello firmo la conformidad de todo y el compromiso de cumplir con dicho protocolo.**

**NOMBRE Y APELLIDOS DEL CLIENTE:**

**DNI:**

**FIRMA DE CONFORMIDAD:**