

# Nuestra respuesta al COVID-19

## Check-in y Check-out

Todos los huéspedes deben utilizar máscaras de protección cuando están en la Recepción

Deben ser respetadas las capacidades máximas permitidas en las Recepciones e aguardar en el exterior con el distanciamiento de seguridad recomendado

El período de *check-in* y *check-out* establecido debe ser respetado, no siendo posible hacer early check-ins o late check-outs.

Solicitamos agendamiento previo del check-in con el alojamiento

En las reservas con más de 5 personas deben ser enviados los datos de todos los huéspedes a través del formulario online

## Limpieza e Desinfección

Nuestro *staff* utiliza equipamientos de protección individual de acuerdo con la tarea que ejecuta.

Reforzamos las medidas de limpieza y desinfección de todos los espacios y utilizamos productos certificados.

Hacemos desinfección de espacios e equipamientos del alojamiento varias veces durante el día, por lo que algunas zonas podrán estar momentáneamente cerradas.

La limpieza de cuartos, dormitorios, baños, cocinas y áreas comunes requieren la no permanencia o utilización por los huéspedes durante el tiempo necesario para su realización.

## Services

La Recepción tiene un horario reducido.

El servicio de guardado de equipaje, intercambio de libros, servicio de lavandería e la freefood box están temporalmente indisponibles.

El acceso a las terrazas de todos los alojamientos está cerrado entre las 22:00 y las 09:00.

El equipo *Well'Come! Hostels and Guesthouses* está empeñado en recibir todos los huéspedes asegurando los cuidados de higiene y seguridad necesarios de forma de proporcionar una estadía segura y con total confianza en nuestros alojamientos.

## Cuartos

Para su mayor protección y seguridad, eliminamos la mayoría de los elementos decorativos de nuestras habitaciones

Reducción de la ocupación del cuarto y atribución de camas que garanticen la distancia social entre huéspedes.

## Zonas compartidas

Dispensadores de alcohol en gel en todas las áreas comunes.

Información de cómo prevenir el contagio y qué hacer en caso de sospecha de infección está disponible en varias áreas.

El uso de máscara es obligatorio, sobretodo en caso de contacto próximo con los otros huéspedes y/o *staff*.

Capacidad máxima permitida en las cocinas, sala de estar y terrazas.

Atribuimos baños compartidos para uso exclusivo de determinados cuartos/dormitorios.

## Qué hacer en caso de sospecha de infección?

Nuestro *staff* está equipado y recibió la formación necesaria para identificar y administrar una situación de sospecha de infección por COVID-19.

Apelamos a que no sean menospreciados o ocultados cualquier síntomas durante la estadía, es necesario que seamos informados para que podamos desencadenar todos los procedimientos y garantizar la seguridad y protección del caso sospechoso y de todos los otros huéspedes.

En caso de sospecha de infección, el huésped debe contactar de inmediato a la Recepción, por teléfono, e-mail o mensaje. El *staff* debe informar a la persona responsable que a su vez acompaña al sospechoso de infección al espacio de aislamiento o dirigirse al cuarto donde este se encuentra hospedado, prestarle la asistencia necesaria y contactar al Servicio Nacional de Salud si el huésped no tiene posibilidad para hacerlo.

En la eventualidad de surgir un caso con necesidad de aislamiento durante la estadía y que este se prolongue después de la fecha de check-out, esta apenas podrá ser prolongada (con o respectivo costo asociado imputado al huésped), caso exista disponibilidad.