



## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO FRENTE AL COVID-19

Queremos agradecerles que quieran compartir su escapada rural con nosotros. En este contexto de pandemia, queremos informarles 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 visiten.

El protocolo resumido que verán en este documento se basa en las recomendaciones propuestas por el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

Todo el equipo Turimaestrat ha sido informado y formado acerca de los nuevos protocolos de higiene y protección específicos frente a COVID19. Se han tomado las medidas añadidas obligatorias y recomendadas por el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud (información a disposición de los clientes si así lo solicitan).

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

### Reserva

- La principal vía de comunicación con los clientes será telefónica.
- Los documentos de reserva serán todos telemáticos, suprimiendo el uso de papel.
- Deberá facilitar la fotografía de su dni por e-mail o WhatsApp unos días antes de su llegada para poder realizar su registro con antelación.
- En el momento de la reserva se le dará a conocer al cliente el protocolo covid y también se le entregará vía mail o WhatsApp la declaración de responsabilidad (Anexo 1), que deberá entregar firmado el día de la entrada.



## Antes de viajar

- Por su seguridad y la de todos, es importante que compruebe su temperatura y síntomas característicos del COVID 19 antes de iniciar el viaje.
- Preste especial atención a los principales síntomas tales como: fiebre, tos seca, cansancio, dolores o molestias, congestión nasal, pérdida de olfato y/o gusto, dolor de garganta, diarrea o vómitos.
- Recuerde incluir en su equipaje su propio equipo de protección personal: mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico.

## Servicio de recepción

- El cliente llamará por teléfono 15 minutos antes de la hora de llegada para poder realizar un check in seguro.
- Mantendremos la distancia de seguridad de al menos 2 metros, saludándonos verbalmente. La persona encargada de recibirles llevará mascarilla. Asimismo, los clientes también deberán mantener las distancias y llevar mascarilla durante su recepción.
- En el alojamiento encontrarán una solución desinfectante hidroalcohólica, así como pañuelos de un solo uso siempre disponibles para todos los clientes. Hay que tener en cuenta que todos somos responsables de los residuos que generamos, por ese motivo recomendamos desechar los pañuelos en la papelera que encontrarán en su estudio rural.
- En el caso que se produzca la entrada simultánea de varias parejas y/o familias en el alojamiento, los clientes esperarán instrucciones de la persona encargada para evitar contactos innecesarios en su check in.
- Evitaremos los folletos o guías físicas para reducir el riesgo. En su lugar, les facilitaremos toda la información que necesiten en formato digital o por vía telefónica.
- Para reducir el riesgo, es preferible el pago con tarjeta 'contactless' o por transferencia anticipada (Desinfectamos el TPV después de cada uso en caso de elegir este método como forma de pago). Si desean pagar en efectivo extremaremos las precauciones desinfectándonos las manos ambas partes después del pago.
- Evitaremos compartir material de oficina, como bolígrafos. Por este motivo recomendamos utilicen su propio bolígrafo. En cualquier caso, si se comparten los desinfectamos tras cada uso.
- Tanto en la entrada como en la salida de su estancia en nuestro alojamiento rural, las llaves del estudio rural y de la puerta de entrada a la casa, se depositarán en un recipiente habilitado para ese uso.



- Recomendamos desinfectar sus manos y objetos personales, que puedan haber entrado en contacto con alguna superficie del entorno o ajena a su estudio rural, cuando accedan al alojamiento.
- En el caso de utilizar el ascensor, tener en cuenta que tiene una capacidad máxima de 6 plazas y que nunca tiene que compartirse con personas que no sean de su misma unidad familiar, salvo que se haga uso de mascarillas.
- Dispondremos de mascarillas para los clientes en caso de que las soliciten.
- El cliente deberá entregar firmada la declaración de responsabilidad (Anexo 1).

## **Limpieza y desinfección de los estudios**

- El personal encargado de la limpieza usará guantes limpios para cada habitación.
- Aireamos la estancia como un mínimo de 15-20 minutos.
- La desinfección de la estancia será realizada con lejía de uso doméstico y Sanytol, con especial atención a pomos de las puertas, interruptores, mandos de televisor y aire acondicionado, cocina, vajilla, muebles, baño y grifería, llaves, secador.
- La desinfección de la ropa de cama, toallas, cortinas, trapos de cocina y manteles serán lavados a 60°C-90°C y planchados para una óptima desinfección. La ropa sucia será recogida en una bolsa y llevada a la lavandería y sin airearla será lavada a 60°C-90°C.
- Los trapos utilizados para la limpieza y desinfección de dicho estudio será tratados de la misma forma que el resto de la ropa sucia de dicho estudio.
- Para minimizar los riesgos :
  - La papelera del baño cuenta con tapa, bolsa y accionamiento mecánico.
  - Del basurero de la cocina será extraída la tapa para evitar contagios.
  - Eliminamos los elementos de decoración innecesarios.
  - Eliminamos otros textiles extras de los armarios, pudiendo solicitarlo si lo necesitan.

## **Limpieza y desinfección zonas comunes**

- El personal encargado de la limpieza usará guantes limpios para la limpieza de las zonas comunes.
- Aireamos las zonas comunes como un mínimo de 15-20 minutos.
- La desinfección de la estancia será realizada con lejía de uso doméstico y Sanytol, con especial atención a pomos de las puertas, botonera del ascensor, barandilla de la escalera, interruptores y muebles.
- La limpieza y desinfección del mostrador será desinfectada tras cada uso. Y la limpieza y desinfección de resto de elementos serán limpiados según la afluencia de clientes.



- Para minimizar los riesgos en las zonas comunes :
  - La papelera del baño cuenta con tapa, bolsa y accionamiento mecánico.
  - Usaremos papel seca manos para el baño y se revisará la reposición de papel y jabón.
  - Eliminamos los elementos de decoración innecesarios.
  - Disponemos soluciones desinfectantes en las zonas de mayor uso de los clientes.
  - En el Ascensor no compartir entre personas de diferentes unidades familiares y salvo que se use con mascarilla
  - Eliminamos todos los folletos informativos, el cliente puede solicitar la información y se la enviaremos por mail o whatsapp.
  - El Salón Comunitario y la lavandería permanecerán cerrados, a no ser que se reserve el complejo entero por una unidad familiar o grupo. En este caso será considerado el complejo entero como un única estancia, siendo responsable la persona que reserva de las medidas frente al covid que van a tomar el grupo.

## **Protocolo en caso de sospecha de infección**

- Los síntomas más comunes son tos, fiebre o sensación de falta de aire, así como pérdida del olfato y/o del sabor, dolores musculares, fatiga...
- En caso de experimentar alguno de estos síntomas, tienen que ponerse en contacto con el 112 y seguir las indicaciones que les indicarán.
- El cliente facilitará todos los datos solicitados a los servicios de emergencia al propio Complejo Rural en caso de ser necesario.
- Estableceremos una zona de cuarentena y sus accesos en caso de alojamientos con alquiler por estudios rurales, de acuerdo con el protocolo de actuación del Ministerio de Sanidad para estos casos. En caso de alquiler íntegro, se establecerá cuarentena en todo el alojamiento.

## **Check out**

- Cuando estén preparados para dejar el alojamiento, llamarán por teléfono a la persona responsable para avisar de la hora exacta de la salida.
- Debido a los procesos de desinfección, las tareas de limpieza requieren más tiempo. Por este motivo es importante que respeten escrupulosamente los horarios marcados para el check out. Incluso recomendamos que, si es viable, lo adelanten en la medida de lo posible.
- Dejarán las llaves en el recipiente habilitado para dicho uso, situado en el recibidor de la casa, para proceder con la desinfección de dichas llaves.