



PREGUNTAS

Y

RESPUESTAS

En este documento encontrara información relevante sobre los procedimientos y protocolos de seguridad en materia de COVID-19 durante su estancia en Leonardo Hoteles

CLIENTES LEONARDO

EMPLEADOS LEONARDO

ZONAS COMUNES EN LEONARDO HOTELES

NORMATIVA DEL RESTAURANTE

NORMATIVA DE EVENTOS

NORMATIVA DE GIMNASIO, SPA, PISCINA

FUENTES

CLIENTES LEONARDO

1. Es seguro alojarse en Leonardo Hotels?

Para nosotros su seguridad es lo primero.

Hemos adoptado las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y seguimos las regulaciones del Ministerio de Sanidad del Gobierno de España para reducir tanto la exposición como la transmisión de enfermedades que incluyen medidas de higiene de manos y de las vías respiratorias, así como protocolos alimentarios de seguridad

2. Que reglas debo seguir durante mi estancia?

Como cliente en un hotel de Leonardo, se le puede pedir que siga las medidas generales de higiene solicitadas por el Ministerio de Sanidad y la OMS para evitar cualquier riesgo.

Esto incluye:

- Lavarse las manos regularmente.
- Toser y estornudar en la curva de su brazo si es necesario
- Usar una mascarilla facial en las zonas comunes.
- Mantener una distancia social aceptable de al menos 2 m entre otros huéspedes y personal del hotel.
- Evitar el contacto cercano con cualquier persona que presente síntomas de enfermedad respiratoria.

3. En que casos no debería ir al hotel?

Si experimenta algunos síntomas relacionados con COVID-19 o ha estado en contacto con alguna persona con caso positivo, no es seguro viajar. Como regla general, si no se encuentra bien, puede ser algo a considerar antes de llegar al hotel y registrarse, para mantener a todos seguros y protegidos. Consulte a su médico y / o adopte protección adicional.

4. Con quien puedo viajar en Leonardo Hotels?

Estamos deseando dar la bienvenida en nuestros hoteles tanto a clientes individuales o familias, como colegas de trabajo, amigos o socios comerciales los cuales deberán siempre mantener la distancia de seguridad correspondiente y alojarse en habitaciones diferentes.

5. Se puede denegar mi acceso al hotel si viajo desde un país/ región muy afectada por el coronavirus?

En este caso, depende de las regulaciones de cada país, Leonardo Hoteles no está en condiciones de verificar o asumir de dónde viene, esto se realizará en los aeropuertos o en las fronteras de cada país. Observe siempre las normativas locales del país / provincia a la que viaje antes de reservar y venir al hotel. Además, recomendamos seguir nuestras sugerencias generales de reservar una tarifa reembolsable que le permite realizar cambios en su reserva sin conllevar gastos.

6. He realizado el Check-in y empiezo a encontrarme mal, que debo hacer?

Los clientes con síntomas de enfermedad deberán permanecer en sus habitaciones y llamar a un médico a través de la recepción. El personal del hotel procederá a establecer todos los protocolos necesarios en esta situación.

EMPLEADOS LEONARDO

1. Que acciones realizara el personal de Leonardo Hoteles' para minimizar riesgos?

En Leonardo Hoteles, seguimos estrictamente las normativas y protocolos dictados por la autoridad competente en ello que es el Ministerio de Sanidad siguiendo siempre las pautas y normas en materia de limpieza y gestión hotelera según las últimas disposiciones.

2. Que medidas de protección son tomadas por el personal de los hoteles?

Leonardo Hoteles forma a todos y cada uno de los empleados en medidas de control de infecciones, normas de protección e higiene. Nuestro personal también está preparado para posibles situaciones de emergencia.

3. Usan los empleados mascarillas y guantes?

De acuerdo con las reglamentaciones sanitarias locales, nuestro personal está cumpliendo con las normas actuales y usa en todos los departamentos mascarillas faciales y guantes y mantiene una distancia de al menos 2 m.

En la recepción, además, encontrara otras medidas de seguridad adicionales, como un panel de separación en el mostrador de recepción y mamparas de protección.

ZONAS COMUNES EN LEONARDO HOTELES

1. Es obligatoria la mascarilla en zonas comunes como recepción, lobby o bar?

La mascarilla facial es obligatoria en todos los espacios cerrados del hotel y en los espacios abiertos será obligatoria siempre y cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad de 2m entre las personas.

2. Que medidas están disponibles en las zonas comunes de los hoteles?

Queremos garantizar la seguridad de nuestros clientes mediante:

- Puntos para la higiene de manos.
- Un mayor protocolo de limpieza de las zonas comunes.
- Mayor desinfección en pomos de puertas, tarjetas de hotel, llaves, botones del ascensor y ventanas con productos antibacterianos.
- Ofrecer gel hidroalcohólico de desinfección en la entrada del hotel.
- Proporcionar mascarillas faciales, guantes desechables en el check-in.
- Información sobre las recomendaciones y protocolos de seguridad establecidos por la OMS u organismos competentes para ello legibles para el cliente en las zonas comunes
- Promover el pago con tarjeta

4. Existe riesgo de infección por coronavirus importado por alimentos u objetos?

Hasta el día de hoy, El Ministerio de Sanidad no tiene registros de ninguna infección causada por objetos o alimentos importados. Recomendamos, por tanto, seguir reglas generales de higiene, como evitar tocarse la cara, los ojos y la boca y mantener las manos limpias como se describe en la página 2.

5. Cuál es la distancia de seguridad con otros clientes?

Rogamos que cumpla con la normativa local y que mantenga en las zonas comunes una distancia de 2 metros con otros clientes y con el personal.

6. Puedo interactuar con el personal de Leonardo y como?

¡Por supuesto que puede! El personal de Leonardo Hoteles siempre estará a su disposición, solo debe mantener la distancia de seguridad recomendada

NORMATIVA DEL RESTAURANTE

1. Existe riesgo de infección si consumimos algún tipo de comida en Leonardo Hoteles?

En la actualidad, según la OMS, es poco probable que el Coronavirus pueda transmitirse a través del consumo de alimentos, siempre y cuando se sigan las medidas de higiene y de distanciamiento social

2. Cuáles son las medidas seguidas por los empleados del departamento de alimentos y bebidas de Leonardo Hoteles?

Todos los empleados que están en contacto con alimentos en zonas de cocina, restaurante y bar siguen estrictamente los protocolos de higiene personal, tales como:

- Higiene adecuada de manos
- Protocolos de seguridad en caso de tos / resfriado
- Protocolos alimentarios seguros.
- Evitar el contacto cercano con cualquier persona que presente síntomas de enfermedades respiratorias, como tos y estornudos.

- No acudir a trabajar si se siente enfermo.

3. ¿Los restaurantes y bares de Leonardo Hotels están abiertos al público?

Mientras observamos las regulaciones actuales, hemos cerrado temporalmente los comedores como restaurantes y bares hasta nuevo aviso, en un esfuerzo por colaborar con las autoridades locales y evitar cualquier riesgo relevante. En los países donde se nos permite reabrir, estamos implementando las siguientes medidas:

- Mantener la distancia requerida entre las mesas.
- Marcas en el suelo para indicar las reglas de distancia y una pantalla en la entrada con la normativa vigente.
- Dispensadores de desinfección en las entradas y cerca de bufets.
- Todos los empleados usan mascarillas en el restaurante y en la cocina. Los huéspedes deben usarlos mientras caminan
- Los menús de comida, vino y bar se pueden ver a través de tableros de información.
- No habrá taburetes en el bar.
- No se pueden ofrecer temporalmente cervezas de barril y cócteles.
- Los platos, cubiertos y vasos son desinfectados por el lavavajillas.
- Medidas de higiene adicionales aplicadas en el restaurante y la cocina.

4. ¿Cuáles son las normas a seguir para el desayuno?

La situación actual no nos permite ofrecer nuestro extenso desayuno buffet, pero nuestros hoteles ofrecen alternativas, dependiendo de la disponibilidad del hotel, como un desayuno continental en forma de caja de desayuno para llevar o como servicio a la habitación, donde la bandeja se dejará frente a la puerta, como política de distancia de seguridad. Tan pronto como se permita un desayuno abundante, ofreceremos según la disponibilidad:

- Un desayuno continental extendido servido en la mesa.

O

- Un desayuno buffet regulado y sin riesgos.

5. ¿Cuáles son las reglas a seguir para un desayuno buffet?

- Se implementó un sistema de dirección unidireccional de desayuno buffet regulado y sin riesgos y distancias mínimas implementadas
- Marcas en el suelo para hacer cola y ordenar
- Cuencos y platos más pequeños garantizan una mayor frecuencia de intercambio.
- Todos los clientes deben usar guantes desechables y protección bucal mientras no estén en la mesa

- Los empleados usan protección bucal, nasal y guantes desechables.
- En la entrada, una pantalla explica las normas a seguir.

REUNIÓN, EVENTOS Y CONVENCIONES

1. ¿Cuáles son las reglas a aplicar para mantener el distanciamiento social durante un evento en Leonardo Hotels?

- Las salas y los espacios se reorganizan con respecto a las normas y se ajustan a las capacidades de las reuniones.
- Durante los descansos para tomar café, hay áreas extendidas disponibles, como Bar | Restaurante | Lobby, para garantizar el mayor espacio y distancia posible.
- Los horarios para las actividades y los descansos deben definirse de antemano para garantizar que se evite la aglomeración (los grupos más grandes tienen derecho a elegir sus horarios preferidos).
- Nuestros empleados se aseguran de que sólo un cierto número de huéspedes puedan usar los baños al mismo tiempo. Se instalan protecciones entre los lavamanos.

2. ¿Qué equipo de protección está en uso?

- Las salas y los espacios se reorganizan con respecto a las normas y se ajustan a las capacidades de las reuniones.
- Nuestros empleados se aseguran de que sólo un cierto número de huéspedes puedan usar los baños al mismo tiempo. Se instalan protecciones entre los lavamanos.
- Todos los empleados usan mascarillas.
- Se despliega un número reducido de empleados para el servicio al huésped, para mantener un menor número de interacciones.
- Fuera de las salas de reuniones, los invitados deben usar máscaras, esto también se aplica durante los descansos para tomar café, caminar, usar el baño, etc.
- Los dispensadores de desinfección siempre están disponibles en el área de descanso para tomar café y frente a las salas de reuniones.

3. ¿Qué pasa con la gestión de alimentos y bebidas durante el evento?

Tómese un break, tenga un kit" es nuestra iniciativa para los Coffe break, bajo petición previa, colocaremos el kit elegido en el asiento de cada participante antes de que comience la reunión.

En cuanto al servicio de comidas / cenas, si las autoridades locales no permiten los bufets de almuerzo, los ofreceremos en forma de picnic, con la opción de elegir el plato principal, que se elegirá con anticipación.

Adicionalmente:

- Hay guantes desechables disponibles para operar las cafeteras / termos. En frente de las cafeteras, las marcas en el suelo indicarán las regulaciones de distancia.
- Café individual disponible en la sala de reuniones bajo petición.

REGLAMENTO DE INSTALACIONES DE GIMNASIO Y SPA

1. ¿Puedo usar el gimnasio o spa de Leonardo Hotels?

En la actualidad, seguimos las regulaciones de cada país y mantenemos las áreas de gimnasio, spa y ocio cerradas al público. Cada nueva instrucción hecha por el gobierno de cada país se seguirá a fondo.

2. ¿Cómo puedo usar el gimnasio de forma segura, siempre que esté permitido?

La distancia de 2 metros tendrá que estar asegurada, hasta respetar el aforo máximo del gimnasio. También habrá aerosol de desinfección disponible para invitados y equipo y un mayor tiempo de limpieza del área.

3. ¿El spa estará abierto para los invitados?

Por el momento, no se nos permite abrir el spa, si esto cambia, se aplicará la misma regla, como la limitación de aforo, la distancia y las reglas de higiene del gimnasio.