



VIVOOD LANDSCAPE HOTELS / Alicante [Spain]

[GA360]

GARANTÍA 360

[Abril 2020]

Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm

VIVOOD
LANDSCAPE HOTELS

Bases del cambio

Basis for the change



- **No modificar cosas que no hace falta cambiar** Do not change things that do not need changing
- Trabajemos en hacer **que todas las medidas** motivados por el COVID-19 sean cambios que **mejoren la experiencia del cliente** We are working on ensuring that all the measures implemented as result of the COVID-19 pandemic are changes that improve the customer experience
- Nuestras medidas de higiene no están reñidas con **nuestro compromiso sostenible** Our hygiene measures are not at odds with our commitment to sustainability

Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm

Garantía 360

360 Assurance Seal



- Desde VIVOOD LANDSCAPE HOTELS creamos una **Garantía 360, donde VIVOOD quiere transmitir seguridad al huésped, reducir su miedo, con la seguridad de que si reserva por nuestra web** tendrá cubierta muchas de sus necesidades: cancelación gratuita, seguridad sanitaria, atención médica. VIVOOD LANDSCAPE HOTELS has created a 360 Assurance Seal, through which VIVOOD aims to convey a sense of security to guests, reduce their fear, with the assurance that, if they book through our website, many of their needs will be covered



1. GARANTÍA SANITARIA SANITARY

Garantías básicas referentes a la **salud y atención médica** de nuestros huéspedes. Basic assurances with regard to the health of our guests and medical care.



2. GARANTÍA EXPERIENCIAL EXPERIENCE

Garantías que **aseguren el disfrute de la experiencia y velen por la máxima satisfacción**, previa, durante y post viaje. Guarantees to ensure that guests enjoy their stay as well as being satisfied before, during and after the trip.



3. GARANTÍA HIGIÉNICA HYGIENE

Garantías higiénicas extraordinarias que aumenten la limpieza y refuercen todas las medidas **preventivas**. Extraordinary hygiene assurances that improve cleanliness as well as strengthening all preventive measures.

Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm

1. Garantía Sanitaria

Sanitary Assurance

- Desde VIVOOD Landscape Hotel estamos convencidos de que para nuestros huéspedes **la salud está por encima del dinero**. For our guests, health is more important than money.
- En esta situación, uno de los **aspectos más considerados** para realizar un viaje será el **miedo**. We are aware that one of the most important issues for guests will be fear.
- Políticas de **cancelación gratuita** que den seguridad al cliente **son lo mínimo** que se debe hacer en estos casos. Porque **el cliente está preocupado por la salud, no solo por el dinero**. Free cancellation policies are the least we can offer. Guests are concerned about health, not just money.



Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm





BENEFICIOS AÑADIDOS PARA GARANTIZAR LA SALUD DE NUESTROS CLIENTES

ADDED BENEFITS TO ENSURE THE HEALTH OF OUR GUESTS

1. **Transporte, repatriación sanitaria y asistencia médica en viaje.** Transport, medical repatriation and travel medical assistance.

2. Envío y recepción gratuito de **medicamentos** sin receta médica. Free sending and delivery of medicine without prescription.

3. **Asistencia médica en viaje ante accidente o enfermedad.** Gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos, gastos de enfermería y de productos farmacéuticos. Travel medical assistance in the event of accident or illness. Costs of hospitalisation, surgical operations, doctors' fees, nursing costs and pharmaceutical products.

(País residencia: 600 € / Fuera país de residencia 1.500 € / Gastos Odontológicos 60€) (Country of residence: €600/ Outside country of residence €1,500 / Dental expenses €60)

4. **Gastos Acompañante. Ante hospitalización** se incluye gastos de desplazamiento y alojamiento de acompañante. Companion Expenses. In the event that a companion is hospitalised, travel and accommodation expenses for the person accompanying him/her are included.

5. Retorno Anticipado por fallecimiento de un familiar de 2º grado. Having to return home early due to the death of a second-degree relative.

6. **Alojamiento en el hotel por prescripción médica** gratuito. Accommodation in the hotel by medical prescription free of charge. *(bajo disponibilidad del establecimiento)*

Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm



2. Garantía Experiencial Experience Assurance

- Nuestros huéspedes deben estar **protegidos ante cualquier imprevisto**. Our guests must be protected from any unforeseen event.
- Queremos ofrecer una serie de garantías que transmitan tranquilidad y demuestren que, pase lo que pase, **para nosotros ellos siempre son lo primero**. We offer guarantees that convey peace of mind and demonstrate that, for us, guests will always come first.
- Batería de beneficios que consideramos protegerán a nuestro cliente ante cualquier imprevisto con el único fin de: **Velar por su satisfacción máxima**. Our only goal is: To ensure your maximum satisfaction.



Borrador [Plan GA360]

22/04/2020

13:37pm



BENEFICIOS AÑADIDOS PARA GARANTIZAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

ADDED BENEFITS TO ENSURE THAT OUR GUESTS HAVE A GOOD EXPERIENCE



1. **Asistente personal** servicio telefónico personalizada 24 h en 3 idiomas. 24-hour personalised personal assistant service by telephone in 3 languages.

2. **Retraso en el vuelo de ida, masaje gratuito** a la llegada Inbound flight delay, free massage upon arrival
(para retrasos superiores a 2 horas) (for delays of more than 2 hours)

3. **Retraso en el vuelo de vuelta**, acceso gratuito a Spa durante la espera Outbound flight delay, free access to the Spa during the wait (para retrasos superiores a 2 horas) (for delays of more than 2 hours)

4. **Cena fría en habitación incluida** para llegadas a partir de las 00.00 de la noche Cold dinner in room included for arrivals from 00.00 a.m (bajo petición) (upon request)

5. **Picnic caliente para salidas tempranas** (bajo petición) Hot picnic for those leaving early (upon request)

6. **Cancelación gratuita** de la estancia Free cancellation of your stay

- Motivos médicos justificados Justified medical grounds
- Pérdida de Vuelo Missed flight
- Hospitalización de un familiar cercano Hospitalisation of a close relative

7. **Interrupción gratuita de la estancia** No charge if a stay is cut short

- Hospitalización de un familiar cercano Hospitalisation of a close relative
- Robo o avería en primera residencia If your main residence is broken into or damaged

8. **Indemnización por pérdida, robo o destrucción total o parcial de equipaje** y efectos personales facturados en vuelo Compensation for loss, theft or total or partial destruction of baggage and personal belongings checked in during the flight
(hasta 150€ por persona asegurada) (up to €150 per guest)

Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm



SPA - TELE ASISTENCIA SPA - REMOTE ASSISTANCE

Las **nuevas tecnologías y la comunicación a través de ellas** se han convertido en una realidad. Communication through new technologies is now a reality.

La **salud preventiva** cobra gran protagonismo y se transforma en una de las **principales motivaciones** a la hora de viajar. Preventive health is gaining importance and is becoming one of the main incentives when it comes to travelling.

Unimos estos dos aspectos para ofrecer **teleasistencia saludable** para mejorar la experiencia en el hotel a través de una sala habilitada en nuestro Spa. We combine these two aspects to offer healthy remote assistance to enhance the hotel experience through a special room in our Spa.

Programas de mejora de la alimentación, donde, puedan tener consulta online sobre **nutrición y dietética**. Food improvement programmes, where guests can get information online about nutrition

Programas de entrenamiento personal individual adaptado a las capacidades físicas y necesidades de cada huésped. Individual personal training programmes adapted to the physical abilities

Programas de meditación, relajación y mindfulness para reforzar la introspección, vida Slow, contacto con la naturaleza y con uno mismo. Meditation, relaxation and mindfulness programmes.



Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm



3. Garantía Higiénica

Hygiene Assurance

- **Bajo la iniciativa de calidad GA360** se encuentran una serie de medidas higiénicas y prevención extraordinarias adaptadas a Vivood Landscape Hotel. The GA,360 quality seal includes a series of extraordinary hygiene and prevention measures
- Estas medidas incluyen la **limpieza y desinfección adicional** de todas las áreas del hotel. Entre otras medidas el hotel también ha implementado **controles de temperatura a empleados al ingresar** en el hotel, equipos de protección para empleados y huéspedes, sustitución de artículos de riesgo de contagio en habitaciones o mayores controles por parte de empresas especializadas. These measures include additional cleaning and disinfecting of all areas of the hotel. Among other measures, the hotel has also implemented taking the temperature of all staff members when they show up for work at the hotel, protective equipment for employees and guests, replacement of items at risk of contagion in rooms or increased controls by specialised companies.
- Además de las medidas **preventivas extraordinarias**, la empresa asume todos protocolos y buenas practicas recomendados por las instituciones responsables. As well as these extraordinary preventive measures, the company assumes all protocols and good practices recommended by the competent institutions.





CUATRO PRINCIPALES BLOQUES DE ACTUACIÓN

1. Suites & Villas: en el hotel se utilizan protocolos de limpieza y desinfección muy estrictos durante la estancia y una vez los huéspedes hayan abandonado nuestro establecimiento, prestando especial atención en zonas de alto contacto como puertas, baños, sillones, etc.. Suites & Villas: very strict cleaning and disinfection protocols are used in the hotel during the stay

2. Espacios comunes & Prevención Huéspedes: el hotel ha aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección en espacios públicos, con especial enfoque en las zonas de mayor tránsito y contacto de nuestros huéspedes como baños públicos, recepción, restaurante o vehículos de transporte de huéspedes y maletas. Common Spaces & Guest Prevention: the hotel has increased the frequency with which it carries out cleaning and disinfection of public spaces

3. Restaurante & SPA: Se desarrollan medidas de prevención específicas para cada espacio según las necesidades y las peculiaridades de cada una de ellas. Restaurant & SPA: Specific prevention measures are implemented for each space according to the needs and characteristics of each.

4. Empleados & Backoffice: en los espacios donde el equipo Vivood trabaja, se aumenta la frecuencia de limpieza y se centran en áreas de alto contacto como accesos de empleados, vestuarios, lavanderías y oficinas del personal. Employees & Backoffice: In the spaces where the Vivood team works, cleaning will be carried out more often and particular attention will be paid to high contact areas such as employee accesses, changing rooms, laundries and staff offices.





Borrador [Plan CA360]
22/04/2020
13:37pm

1. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN CADA HABITACIÓN

1. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN EACH ROOM



1. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN CADA HABITACIÓN

1. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN EACH ROOM

1. Lencería “**Certificado de higiene lavandería ELIS**” Linen “ELIS laundry hygiene certificate”

A) Toda la lencería como toallas o ropa de cama, se tratan con **oxígeno puro** All linen such as towels or bedding are treated with pure oxygen

B) Barrera sanitaria tanto en la lavandería como en el hotel donde **NO se cruza ropa sucia con limpia** en ningún momento Sanitary barrier both in the laundry and in the hotel where clean linen WILL not come into contact with dirty linen

C) Formación de cada empleado responsable en la propia lavandería para conocer todos los procedimientos y poder transmitirlos a nuestros huéspedes Employee training for those who work in the laundry itself, to ensure that they are up to date with all procedures and so they can pass these on to guests

2. Las **habitaciones estas higienizadas con productos altamente efectivos para combatir virus como amonio cuaternario**, además de realizar periódicamente desinfecciones por empresas externas autorizadas. The rooms are sanitised with highly effective products to combat viruses

3. **Eliminamos alfombras y plaid** de todas las habitaciones. Solo se colocan tejidos recién lavados o desinfectados. We got rid of mats and plaid from all the rooms. Only freshly washed or disinfected fabrics are used.

4. **Desinfectamos tapicerías de sofás y sillones** pulverizando con productos desinfectantes además de esterilizar zonas de mayor riesgo como teléfono con luz ultravioleta. We disinfect sofa and armchair upholstery spraying with disinfectant products as well as sterilising areas at greater risk, such as a telephone with ultraviolet light.

5. **Rotación de habitaciones.** Se asignarán habitaciones que no hayan sido ocupadas durante el máximo tiempo posible por otros huéspedes alojados. Room rotation rooms that have not been occupied by other guests for as long as possible shall be allocated.



1. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN CADA HABITACIÓN

1. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN EACH ROOM

6. Envasamos y desinfectamos con **bolsas autoadhesivas biodegradables**: We package and disinfect with self-adhesive biodegradable bags:

Amenities desechables Disposable Amenities

Artículos complimentary como café, azucarillos, té.. Complimentary items such as coffee, sugar, tea..

Mando a distancia de TV TV remote control

7. Colocamos **dispensador desinfectante en la entrada a cada Suite & Villa**. “Su suite ha sido desinfectada según indican las más estrictas medidas higiénicas, por favor desinféctese las manos antes de acceder a ella” We have placed a disinfectant dispenser at the entrance to each Suite & Villa. “Your suite has been disinfected according to the strictest hygienic measures, please disinfect your hands before entering”

8. Sustituimos **materiales reutilizables por desechables** sostenibles para garantizar la correcta desinfección de cada utensilio. We have replaced reusable materials for sustainable disposable materials to ensure that each object is disinfected.

9. **Eliminamos botellas reutilizables de agua por desechables** - agua en tetrabrik sostenible-. We have done away with reusable water bottles in favour of disposable ones - water in a sustainable Tetra Brik-

10. Ampliamos **amenities actuales con gel desinfectante de manos**. We are expanding our current range of amenities by including hand sanitising gel.

11. Centralizamos toda la **papelería de la habitación en un documento único en formato reciclable** desechable que será sustituido tras cada estancia. We have narrowed down all paper in rooms to a single disposable recyclable document that will be replaced after each stay.





Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm

2. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN ESPACIOS COMUNES Y HUÉSPEDES

2. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN COMMUNAL AREAS



2. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN ESPACIOS COMUNES Y HUÉSPEDES

2. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN COMMUNAL AREAS

1. El hotel han **aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección en espacios públicos**, con especial enfoque en el mostrador en la recepción, diferentes puertas de acceso, baños públicos e incluso llaves de habitaciones. The hotel has increased the frequency with which it carries out cleaning and disinfection in public spaces

2. Las **tarjetas llave para acceder a la habitación estarán previamente desinfectada** por personal autorizado y formado para cumplir las medidas higiénicas recomendadas con desinfectante. Una vez desinfectada y programada para su habitación se envasará en una bolsa biodegradable para asegurarnos cualquier posible contaminación. The key cards to access rooms will be disinfected beforehand and ready to be used for your room; it will be kept in a biodegradable bag to prevent any possible contamination.

3. Acceso a espacios comunes: Reforzamos la prevención de contaminación en espacios comunes colocando un **dispensador de desinfectante en cada zona**, será recomendable el uso de este por todos los huéspedes alojados. Esta medida aplica para restaurante, recepción, spa y zona de piscina. Access to communal areas: a disinfectant dispenser will be placed in each area, all hotel guests are advised to make use of it.

4. **Ampliación de limpieza de desinfección y limpieza de baños.** Ampliamos horas de limpieza y colocamos registro de limpieza que se deberá firmar por la persona responsable y hora de realización. Se programarán limpiezas a las 07:00, 11:00, 14:00, 16:00 y 19:00. Se asegura la correcta reposición de **desinfectantes instalados** y limpieza de todas las zonas. Cuando se entre en estos baños siempre se transmitirá una sensación de limpieza y frescor. Increased cleaning of toilets and disinfection. We have extended cleaning times and hung up cleaning logs on the wall



2. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN ESPACIOS COMUNES Y HUÉSPEDES

2. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN COMMUNAL AREAS

5. Utilización de mascarillas y guantes: Si nuestros **huéspedes** lo solicitan, siempre tendremos **disponibles guantes y mascarillas para utilizar** en zonas comunes. Use of masks and gloves: If our guests request one we will always have masks available to use in communal areas.

6. Reserva espacios: Las hamacas se podrán reservar por habitación, marcando estas hamacas ocupadas con un distintivo específico. Estas hamacas **habrán sido desinfectadas todas las mañanas** y regularmente una vez que hayan sido utilizadas por algún huésped. Se ampliará la distancia cada dos hamacas un metro aproximadamente. Reserve spaces: Loungers can be reserved per room; reserved loungers will be marked with a specific sign. These loungers will be disinfected every morning and regularly once they have been used by a guest. The distance between them will be extended every two loungers, to approximately one metre.

7. Tarjetas, dinero, bolígrafos, teléfonos móviles: Todos estos elementos de mayor contacto y riesgo por diferentes personas serán desinfectados con los productos higienes recomendados. En zonas con intercambios de documentos u objetos, siempre se podrá encontrar una **lámpara germinada ultravioleta para ayudar a la desinfección de objetos**. Cards, money, pens, mobile phones: All these items will be disinfected. In areas where documents or objects are exchanged, a UV lamp will be available to help disinfect objects.

8. Medición de temperatura: Tendremos disponibles a todos los huéspedes termómetros laser, para medir de forma obligatoria la temperatura a todos los empleados **diariamente antes de empezar su jornada laboral** y de forma opcional a los huéspedes. Temperature taking: All guests will have access to infrared thermometers; all employees must have their temperature taken on a daily basis before reporting for work, this is optional for guests.



2. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN ESPACIOS COMUNES Y HUÉSPEDES

2. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN COMMUNAL AREAS

CHECKIN ONLINE

- Se abre la posibilidad de ingresar **previamente a la llegada** todos los datos para la realización del **checkin online previo**. Possibility of checking in before arrival by providing all the information needed for early check-in.
- Con este nuevo sistema se **reduce la presencia de clientes en recepción** y se limita el tiempo de los huéspedes en espacios comunes. The presence of guests in the reception area will be reduced and the amount of time guests spend in communal spaces will be limited.
- Nuestro objetivo es **agilizar los procesos burocráticos** y acotar a los **dispositivos propios individuales** la tramitación de estos, reduciendo así el contacto con elementos comunes a otros clientes. Bureaucratic processes will be streamlined and the processing thereof will be limited to guests' own individual devices.





3. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS RESTAURANTE & SPA

3. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN RESTAURANT & SPA



3. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN RESTAURANTE

3. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN RESTAURANT

1. Después de cada servicio **ventilaremos el salón**. After every service we will ventilate the room.
2. Durante los primeros meses utilizaremos **servilletas desechables** para todos los servicios, subiendo la calidad de las servilletas para los servicios de medio día y cenas. Throughout the first months we will use single-use napkins for all our services
3. **Manteles desechables** de mayor calidad para las cenas. Single-use table covers of the highest quality for dinners.
4. **Desinfectamos toda vajilla** en lavavajillas a más de 80 grados. We disinfect all dishes and cutlery in a dishwasher at over 80 degree.
5. Empleados de **sala** siempre portarán **guantes** que se cambiarán regularmente. Restaurant staff will always wear gloves which they will change regularly.
6. Antes de entrar en la sala todos los huéspedes deben de **desinfectarse las manos a la entrada**, donde colocaremos un dispensador. Before entering the room, all guests must disinfect their hands, where we will have provided a dispenser
7. **Maquina luz ultravioleta en restaurante** donde siempre estarán los bolígrafos para los huéspedes en la barra a la vista de todos los huéspedes. UV lamp in restaurant where there will always be pens for guests at the bar, on display for all guests to see.
8. **Mascarillas y guantes en cocina**. Masks and gloves in the kitchen.
9. Centralizamos toda la **carta del restaurante** en un documento único en formato **reciclable desechable de un solo uso**. We have reduced our restaurant menu into a single disposable single-use document



3. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN RESTAURANTE

3. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN RESTAURANT

BUFFET DESAYUNO INDIVIDUAL SERVIDO EN MESA INDIVIDUAL BUFFET SERVED AT THE TABLE

- Se **elimina el buffet de desayuno** para limitar el movimiento de personas en el salón y el intercambio de utensilios entre clientes. We have done away with the breakfast buffet to limit how people move in the room and prevent them from touching cutlery that will be used by someone else.
- Se utiliza el modelo de **bandejas** de desayuno en la cama como un sistema de **buffet individual de servicio en mesa**. The breakfast in bed tray model will be used as a personal table service buffet system.
- Las bandejas ofrecen, **en dosis individuales**, zumos, agua, frutos secos, yogur, fruta, panes, dulces, embutidos o platos calientes gastronómicos. El cliente puede repetir cuantas veces quiera. The trays will include, in individual servings, juices, water, nuts, yogurt, fruit, breads, sweets, sausages or hot dishes. Guests can repeat as many times as they want.
- Desde cocina se **ofrecerá otros productos recién hechos** con servicio en mesa. The kitchen will serve other freshly cooked products through table service.
- Las bandejas se configuran con todas las medidas de seguridad y se transportan **cubiertas por campanas gastronorm** que garantizan su aislamiento. The trays adhere to safety measures and are transported with lids covering the food, in order to reduce contamination.



Borrador [Plan GA360]
22/04/2020
13:37pm



3. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN SPA

3. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN THE SPA

1. Empleados **siempre llevaran mascarilla y guantes** ya que el contacto con huéspedes es mayor. Employees will always wear a mask and gloves as they will have more physical contact with guests.
2. Equipamos el acceso a recepción, vestuarios, piscina y back office con **dosificador de desinfectante**. We have equipped the accesses to the reception, changing rooms, swimming pool and back office with a disinfectant dispenser.
3. Documento de firma y acceso al spa: El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Después del intercambio de objetos entre cliente y trabajador (tarjeta de crédito, billetes, bolígrafos..) se realizará una desinfección de manos, aunque se trabaje con guantes. Tendremos visible una **maquina de luz ultravioleta**. Signing documents and spa access: The counter should be cleaned and disinfected frequently. We will have a UV light lamp visible for guests to see.
4. Colocamos en cada baño en espacios comunes un **registro de limpieza y desinfección** con la hora y el empleado que lo ejecuta visible a todos los huéspedes. Revisamos y desinfectamos baños a las 11:00, 14:00, 16:00, 19:00 A cleaning and disinfection log will be placed on the wall in each bathroom in communal areas



3. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EN SPA

3. SPECIFIC PREVENTIVE HYGIENE MEASURES IN THE SPA

5. Todas las **hamacas después de ser utilizadas por un huésped, deberá ser desinfectada** con el producto específico y se colocará toallas nuevas encima de cada una. Se utilizará el mismo sistema que en las hamacas de piscinas externas con carteles indicando la desinfección y “ocupadas” After being used by a guest, all loungers should be disinfected with a specific product and new towels should be placed on top.

6. Circuito individual, manteniendo la distancia de seguridad y adaptamos los tratamientos. Ofrecemos nuestro **circuito único de los 5 elementos** donde los clientes son tratados de forma individual sin interactuar con otros huéspedes o terapeutas: sauna, hamman, pediluvio, flotarium e hidromasaje. Individual circuit, maintaining the safety distance and adapting the treatments. We offer our unique 5 element circuit where guests are treated individually without interacting with other guests or therapists: sauna, Turkish bath, foot bath, floatarium and hydro massage.

7. Centralizamos toda la **carta del spa en un documento único en formato reciclable desechable**. We have reduced the entire spa menu into a single disposable recyclable document.





4. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS EMPLEADOS & BACK OFFICE

4. SPECIFIC HYGIENIC PREVENTIVE MEASURES FOR EMPLOYEES & BACK OFFICE



4. MEDIDAS PREVENTIVAS HIGIÉNICAS ESPECÍFICAS PARA EMPLEADOS & BACK OFFICE

4. SPECIFIC HYGIENIC PREVENTIVE MEASURES FOR EMPLOYEES & BACK OFFICE

1. Todos los empleados que trabajen de cara al público, **deberán llevar y guantes y tendrán acceso a mascarillas** protectoras. Los empleados del departamento de limpieza podrán también equiparse con **batas protectoras**. All customer-facing staff, must wear gloves and will have access to protective masks. Cleaning staff may also wear protective gowns.

2. Existirá **en cada zona de trabajo un dispensador** de desinfectante que deberá ser utilizado regularmente. There will be a disinfectant dispenser in each work area

3. Como medida preventiva, **se tomará la temperatura a todos los empleados** con termómetros laser y se llevará un registro diario de cada empleado con la temperatura a la hora de llegada. All employees will have their temperature taken with infrared thermometers and a daily log will be kept of their temperature when they report for work.

4. Cada uno de los empleados **llevará una pulsera con la temperatura anotada en ella**, que servirá como **“generador de confianza”** para que los huéspedes sientan que se está trabajando y se está tomando muy en serio las medidas higiénicas. Each employee will wear a bracelet with the temperature written on it, that will be used as a "confidence builder" so that guests feel that preventive measures have been implemented and that hygiene measures are being taken seriously.

5. En **comedor de personal se mantendrán las mismas condiciones higiénicas** que las implementadas para los huéspedes. La comida de personal, por ejemplo, se preparará en raciones individuales embaladas y selladas con recipientes preparados para ello. In the staff canteen, the same conditions of hygiene will be maintained as those implemented for guests. The staff food, for example, will be served in individual packaged rations sealed in specific containers.

6. Pendiente de analizar **“certificado inmunidad”** Pending Government action: Immunological tests will be carried out on staff before the hotel reopens to raise awareness.



Certificados



1. Grupo GAM: Certificado desinfección zonas comunes, habitaciones, back office,... Desinfección de piscinas, ACS, jacuzzi, legionela,

2. Grupo GAM: Certificado auditorias APPCC..

3. Lavandería Elis: Certificado limpieza lencería, toallas, servilletas.

4. Hosbec: Auditorias Higiénicas APPCC e Hídricas.

5. Sello Calidad SGA (Sello Garantía Absoluta). Breve descripción del proyecto y medidas extraordinarias destacadas.

Estos 5 certificados deberán estar siempre visibles en las tres principales zonas del hotel. Lounge, recepción y acceso a SPA.





VIVOOD LANDSCAPE HOTEL

Ctra. Guadalest-Alcoy, nº 10
03516. Benimantell
Alicante - España
661 216 070