



Hotel-Spa Bienestar Moaña****



PROTOCOLO MEDIDAS Covid-19 PARA ALOJADOS

Regresamos!!!

DESINFECCIÓN PREVIA APERTURA. Hotel-Spa Bienestar Moaña**** ha realizado una total desinfección de todas las instalaciones. La nueva normalidad ha traído una serie de cambios también para los clientes. Queremos explicarle cuáles son estas NUEVAS MEDIDAS. Léalas con atención pues, cuando esté alojado, le pediremos que cumpla este PROTOCOLO DE MEDIDAS COVID-19. Al formalizar su reserva, entendemos que acepta estas normas y colaborará en su cumplimiento. Sólo perseguimos que disfrute de su estancia en un ENTORNO SEGURO y que también Vd. brinde esa seguridad al resto de alojados y a nuestro personal. A continuación le detallamos algunas de las medidas más relevantes adoptadas.

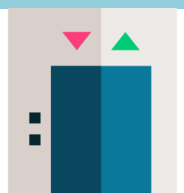
RECEPCIÓN

- Ofrecemos la posibilidad de cancelar reservas sin penalización hasta 48 h. antes de la llegada.
- Bonos-Regalo emitidos antes del estado de alarma: ampliada su vigencia. Consulte su caso.
- PRE CHECK-IN ONLINE. Si lo desea, podrá minimizar el tiempo de contacto durante la admisión, anticipando los datos de todas las personas de la reserva (vía e-mail o telefónica), antes de su llegada al hotel. También se reducirá el riesgo de entregas de documentación y papel.
- Uso OBLIGATORIO de MASCARILLA en todas las zonas comunes del hotel. Si no la trae puesta, colóquesela antes de entrar. Si no dispone de ella, puede adquirirla en la vitrina de souvenirs.
- SEÑALÉTICA: Hemos marcado los flujos de entrada y salida en el suelo. Por favor, SIGA LA SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL. Recuerde que la ENTRADA al recinto se realiza por la puerta de RECEPCIÓN y la SALIDA por la puerta del SALÓN SOCIAL, para garantizar el distanciamiento.
- ALFOMBRAS DE DESINFECCIÓN. Utilícelas al llegar para desinfectar calzado y ruedas de equipaje.
- ESTACIÓN DE DESINFECCIÓN. Limpie sus manos con solución hidroalcohólica.
- Siga las SEÑALIZACIONES DE DISTANCIA DE SEGURIDAD mientras espera a ser atendido.
- MAMPARAS de separación en RECEPCIÓN, por seguridad. No apoyarse en el mostrador. El personal de Recepción higieniza su zona de trabajo en cada turno.
- Le entregaremos una tarjeta magnética, desinfectada previamente, como llave de su habitación.
- CHECK OUT EXPRESS. Para evitar esperas y exposición innecesaria, existe la posibilidad de envío de facturas por email. Recomendamos el pago con tarjeta de crédito contactless.
- PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: Si lo desea, se facilitarán mapas y folletos turísticos digitales. Si los prefiere en papel, han sido retirados de las habitaciones. Solicítelos en Recepción.



ZONAS COMUNES

- Refuerzo de cartelería informativa. También disponible en formato digital (código QR).
- USO OBLIGATORIO de mascarilla en ZONAS COMUNES y ASCENSOR.
- Dispone de diversas estaciones de gel hidroalcohólico, utilícelas siempre que sea necesario. Recomendamos su uso al entrar y salir de las habitaciones, tras presionar la botonera del Ascensor, a la entrada y salida de Baños, Salón Social y Restaurante.
- Se ha intensificado la frecuencia de la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN de las zonas comunes del hotel, recepción, ascensores, puertas y manillas, pasamanos, aseos... También se han tomado medidas mecánicas y automáticas para garantizar la ventilación.
- Se recomienda el uso de las escaleras. Si decide usar el Ascensor, no retire su mascarilla porque no se garantiza la distancia de seguridad.
- Retirada temporal de la zona de BUSINESS CORNER. No tendrá acceso a ordenador de clientes.
- LA CAFETERÍA permanecerá cerrada. Se ha redistribuido temporalmente como SALÓN SOCIAL.
- ELIMINACIÓN de elementos decorativos, folletos de acceso libre y mobiliario prescindibles. Para evitar riesgos innecesarios, no estará disponible el servicio de prensa en papel.
- Hemos forzado nuestro sistema de renovación de aire para que actúe a la máxima potencia, pues la ventilación es un factor decisivo para evitar la propagación del virus.





Hotel-Spa Bienestar Moaña****

HABITACIÓN

- La ventilación directa es un factor decisivo para lograr controlar el virus. Le pedimos que colabore con nosotros **dejando abierta las ventanas de su habitación a la hora de su limpieza diaria y, en el momento en el que abandone la habitación, por su salida.**
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. Previo a la apertura, todas las habitaciones han sido higienizadas con un [Tratamiento de Nebulización Certificada por Agronerga](#).
- Las habitaciones se someterán a una desinfección profunda y ventilación a la salida de cada cliente. Los productos de limpieza utilizados son viricidas homologados y se han establecido nuevos check-list para desinfección de puntos críticos (pomos, interruptores, mandos a distancia, secadores...).
- El personal de limpieza de pisos ha sido formado en los protocolos de prevención y están dotados de equipos de protección individual para garantizar su seguridad. De todas formas, si prefiere que su habitación no sea acondicionada durante su estancia, comuníquelo en Recepción.
- LENCERÍA con “[Certificado Higiene grupo empresarial ELIS](#)”. Las toallas o ropa de cama, se lavan a alta temperatura (+70°). Barrera sanitaria: Doble circuito para ropa limpia y sucia, sin contacto.
- SEGURIDAD. La limpieza de la habitación no se realizará mientras el cliente esté dentro. Las reparaciones se realizarán sin presencia del cliente.
- MONTAJE DE HABITACIÓN. Se han retirado elementos de decoración prescindibles. La cartelería de la habitación se ha minimizado para evitar el riesgo de contagios, pudiendo acceder a esta información con un código QR, que estará siempre a su disposición (horarios desayuno, servicios de Spa...). Si necesita ayuda, contacte con el Departamento de Recepción (extensión 9).
- EL MINIBAR dispone exclusivamente de aguas de cortesía, por motivos de seguridad. Podrá utilizar la nevera para su uso personal. Si desea alguna bebida, solicítela en Recepción.
- EL ROOM SERVICE ha sido eliminado temporalmente para garantizar la seguridad de nuestros trabajadores. Recomendamos el servicio de comidas y cenas en Restaurante Mateo, previa reserva en el 986 195 984.
- Eliminamos el SERVICIO DE LAVANDERÍA de clientes, para evitar contagios. Si lo desea, en Recepción le facilitaremos información sobre lavanderías cercanas al Hotel.
- Por su seguridad, se han minimizado los amenities en room y se ha añadido gel hidroalcohólico. Si necesita algún artículo de aseo, pídalo en el MOSTRADOR de Recepción.
- Le recomendamos que se lave las manos con agua y jabón al llegar a su habitación.



Minibar bajo petición



DESAYUNOS

- RESERVA PREVIA. Para gestionar el aforo reducido por ley, es necesario reservar previamente hora para los desayunos. Se establecerán tres turnos diferentes. La reserva se hará a la llegada al establecimiento, para toda la estancia y está sujeta a disponibilidad, es decir, se cerrará cada turno cuando esté completo y tendrá que reservar en otro turno disponible.
- A su llegada, utilice la estación de gel hidroalcohólico y ESPERE A QUE LE ASIGNEN MESA.
- USO DE MASCARILLA. Siga las indicaciones de las autoridades sanitarias con respecto al uso de la mascarilla. Sáquela sólo en el momento de la consumición.
- SERVICIOS DE DESAYUNO. Hemos implantado nuevos procesos y fórmulas de servicio. Podrá seguir disfrutando de nuestro desayuno buffet, ahora asistido por personal que servirá directamente en su mesa las peticiones que realice.
- Para dejarse tentar, dispondrá de un escaparate donde se expondrán las distintas variedades. Comunique sus elecciones al personal.
- Si prefiere consultar la Carta de Desayuno Buffet, estará disponible en un código QR, pues hemos eliminado las cartas en papel, por el riesgo que suponen.
- REDUCCIÓN DE AFOROS. Hemos reducido el número de mesas en restaurante, para asegurar el distanciamiento social.
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. La mesa y sillas son desinfectadas entre clientes. Se utiliza mantelería desechable y se higienizan vajillas, cuberterías y cristalería tras cada uso.





Hotel-Spa Bienestar Moaña***

RESERVA DE CITA SPA

- Cita previa obligatoria. Por motivos de aforo, la entrada se realizará solamente en los turnos establecidos por nuestro personal.
- Al concertar su cita, le preguntaremos el sexo de las personas que le acompañan. Es debido a que debemos asegurarnos de que también haya una CITA DE VESTUARIO asignada a cada cliente pues, por las medidas de distanciamiento social, **sólo caben 8 personas por turno en cada vestuario**.
- El acceso a las piscinas sigue siendo de 2 h., como habitualmente. Por los motivos de restricción de aforo a que nos obliga la autoridad competente, **está incluido el tiempo de uso de vestuarios**.
- En la confirmación de reserva figurarán:
 - Una HORA DE LLEGADA, para poder realizar los trámites de Recepción.
 - Su TURNO DE VESTUARIO de entrada y de salida.
- Por motivos organizativos, un retraso de 10 minutos en su hora de llegada, supone que tendrá que aguardar al turno siguiente para poder entrar o, si el aforo estuviese completo en ese otro turno, su cita será anulada y no podrá acceder a la instalación. Por ese motivo, le rogamos encarecidamente puntualidad. A nuestro personal le resultará violento tener que negarle el acceso, debido a su retraso y perderá la opción a posibles reembolsos.
- Si ve que, finalmente, no puede asistir, le rogamos que **avise cuanto antes para cancelar su cita**. En estos momentos de restricciones de aforo, estará dejando fuera a otra persona que desea entrar y provocando un perjuicio económico a nuestra empresa.
- Bonos-Regalo emitidos antes del estado de alarma: hemos ampliado su vigencia. Consulte su caso.



RECEPCIÓN SPA

- Uso OBLIGATORIO de MASCARILLA en todas las zonas comunes del Spa, excepto PISCINA. Así lo dispone la autoridad competente por lo cual, la mascarilla es de uso obligatorio en vestuarios, cabinas de tratamientos, pasillos, escaleras y ascensor. Si no la trae puesta, colóquesela antes de entrar. Si necesita una, puede adquirirla en la máquina de vending.
- SEÑALÉTICA: Hemos marcado los flujos de entrada y salida en el suelo. Por favor, SIGA LA SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL. Recuerde que, la ENTRADA al recinto se realiza por la puerta habitual pero, la SALIDA, se realizará por otra puerta para garantizar el distanciamiento social.
- ALFOMBRAS DESINFECTANTES. Utilícelas al llegar para desinfectar su calzado y al entrar en cada piscina, para desinfectar sus chanclas.
- ESTACIÓN DE DESINFECCIÓN. Limpie sus manos con solución hidroalcohólica a la entrada. Es obligatorio para que todos nos sintamos más seguros. A lo largo del recorrido, dispone de diversas estaciones de hidrogel. No dude en utilizarlas, están situadas en puntos estratégicos por seguridad.
- MAMPARAS de separación en RECEPCIÓN, por seguridad. Recuerde no apoyarse en el mostrador. El personal de Recepción higieniza su zona de trabajo de forma habitual.
- Siga las SEÑALES DE DISTANCIA DE SEGURIDAD mientras espera a ser atendido. La RECEPCIÓN tiene un aforo de 8 personas. El resto, deben esperar en el exterior, guardando su turno.
- En la Recepción, **le será asignado un puesto de vestuario**. Los lugares habilitados para cambiarse están numerados para guardar la separación entre personas, siga nuestras indicaciones.
- También se le facilitará la llave de su taquilla. Asignamos las taquillas desde Recepción para asegurar la distancia entre ellas. Debe devolver, al salir, su llave en Recepción.
- Por motivos de higiene, **se ha suspendido el servicio de préstamo de toallas**. Cada usuario deberá traer la suya y estarán a la venta en vitrina de vending, para quien la olvide. En el caso de clientes alojados, el préstamo y la devolución se realizarán en la propia habitación del Hotel. Para estancias de más de DOS días, se podrá realizar un cambio de toallas si las deposita en la bañera de su habitación. En el Spa no estará habilitado el servicio de recogida de toallas, por motivos de higiene pero, si lo desea, se le facilitará una bolsa para que la lleve a su habitación.
- Aunque puede seguir realizando pagos en metálico si así lo desea, le recomendamos el uso de tarjeta contactless. El TPV será desinfectado tras cada uso que requiera contacto.

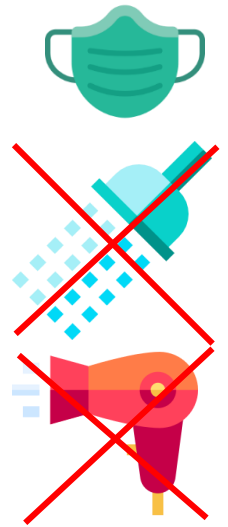


EN LOS VESTUARIOS



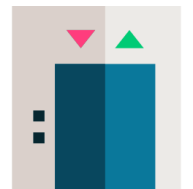
Hotel-Spa Bienestar Moaña****

- Hemos diseñado un sistema para tratar de guardar la distancia de seguridad en todo momento. Siga las indicaciones de nuestro personal respecto al puesto en el que debe cambiarse y la taquilla que debe utilizar.
- El puesto en el que debe cambiarse de ropa será el mismo a la llegada y a la salida de la piscina.
- Recuerde que debe mantener su mascarilla en el vestuario. No se exponga ni ponga en riesgo a otros.
- Dispondrá de 15 minutos para cambiarse, tanto a la entrada como a la salida de la piscina. **Es importante que sea puntual, tanto a la llegada como a la salida, pues no podemos garantizarle puesto en el vestuario si no respeta su turno de uso.**
- Al finalizar cada turno de vestuario, esa zona es higienizada. Una vez que nuestro personal esté desinfectando los vestuarios, ya nadie podrá acceder hasta el siguiente turno. No está permitido realizar labores de desinfección mientras los clientes usan los vestuarios.
- Por recomendación sanitaria, se han eliminado los secadores de pelo en los vestuarios.
- Tampoco estarán operativas las duchas de los vestuarios. Si desea ducharse, hágalo al salir de la piscina en las duchas habilitadas en esa zona. No estará permitido el uso de jabones.
- Utilice las papeleras. Es una forma de no exponer a los demás a riesgos innecesarios. Han sido sustituidas por papeleras con tapa y pedal, para hacerlas más seguras y cómodas.



EN LAS ZONAS COMUNES DEL SPA

- Refuerzo de cartelería informativa. Siga las indicaciones de los carteles COVID.
- Se recomienda el uso de las escaleras. Si decide usar el Ascensor, no retire su mascarilla, es una zona poco ventilada y no se garantiza la distancia de seguridad.
- Se ha intensificado la frecuencia de la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN de las zonas comunes, recepción, ascensor, aseos... Los productos de limpieza utilizados son virucidas homologados y se han establecido nuevos check-list para desinfección de puntos críticos (pomos, interruptores, puertas, manillas, pasamanos...).
- También se han tomado medidas mecánicas y automáticas para garantizar la ventilación.
- ELIMINACIÓN de elementos decorativos, folletos de acceso libre y mobiliario prescindibles. La CARTA DE TRATAMIENTOS estará accesible mediante un código QR. Si la prefiere en papel, solicítela al personal de Recepción.
- Nuestro personal ha sido formado en los protocolos de prevención para garantizar su seguridad. Siga siempre sus indicaciones.



EN LAS PISCINAS

- Antes de entrar en la zona de piscinas (CLUB TERMAL Y PEQUE SPA), le solicitamos que utilice hidrogel y alfombra desinfectante para sus chanclas. Es una manera de contribuir a que todos nos sintamos más seguros.
- Una vez dentro del recinto de piscinas, puede retirar su mascarilla y guardarla en el portamascarillas que le ha sido facilitado en Recepción para ese fin.
- Utilice las sillas y colgadores para apoyar su toalla y las mesas para apoyar el portamascarillas.
- No olvide que es obligatorio ducharse antes de entrar en la piscina.
- ZONAS FUERA DE SERVICIO: Se reactivarán los distintos servicios paulatinamente, por lo que es posible que haya zonas fuera de servicio. Solicite información. Actualmente, está fuera de servicio el Circuito Termal (saunas, contraste de temperatura, flotarium y camas térmicas) debido a los riesgos específicos de estas dependencias (zonas de apoyo, nebulización...). Algunos elementos del Club Termal (piscina termolúdica) están fuera de servicio para poder garantizar la distancia entre personas.
- Le recomendamos ducharse a la salida de la piscina (sin jabones) porque las duchas de los vestuarios no están habilitadas. En el caso de clientes alojados, por su comodidad, le recomendamos realizar estas tareas de higiene en el baño de su habitación.



ZONA DE TRATAMIENTOS



Hotel-Spa Bienestar Moaña****

- Se reactivarán los distintos servicios paulatinamente, por lo que es posible que haya zonas fuera de servicio. Solicite información.
- Siga las indicaciones del personal en esta zona.
- Recuerde la obligatoriedad de llevar mascarilla en cabina.
- LENCERÍA con “[Certificado Higiene grupo empresarial ELIS](#)”. Las toallas o ropa de cama, se lavan a alta temperatura (+70°). Barrera sanitaria: Doble circuito para ropa limpia y sucia, sin contacto.
- Servicio de Gimnasio y Fisioterapia, con cita previa, en el 986 113 746.



OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

- Como foráneo, le conviene saber que, en la Comunidad Autónoma de Galicia, es obligatorio el uso de mascarilla en la totalidad de los espacios interiores y exteriores (Resoluciones de [25/06/2020](#) y [17/07/2020](#)).
- También le informamos de que, los ciudadanos NO RESIDENTES y RESIDENTES que hayan permanecido, en los 14 días anteriores a su llegada, fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, deben **COMUNICAR SUS DATOS en un plazo máximo de 24 h.** desde su llegada a Galicia (<https://coronavirus.sergas.gal/viaxeiros> 📞 (0034) 881 002 021). [ORDEN de 27/07/2020](#) de la Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia.
- Sea responsable. En caso de que se encuentre mal de salud y sospeche de [sintomatología Covid](#) (fiebre, tos, dificultad respiratoria, falta de gusto y olfato...), **NO SALGA DE SU HABITACIÓN. Póngase en contacto con nuestro personal de Recepción marcando el nº 9** y le facilitaremos los teléfonos de los servicios sanitarios. No sienta temor, estaremos dispuestos a ayudarle en todo lo que precise.
- Nuestro personal ha sido formado en material de prevención COVID-19 y se le han dado a conocer los estándares de higiene y limpieza elaborados por el ICTE.
- Trabajadores y proveedores siguen un protocolo de desinfección e higiene, tanto al llegar a su puesto de trabajo como en la entrega de mercancías, utilizando entradas específicas para estas tareas.



Este Protocolo se irá actualizando con la información proporcionada por el Ministerio de Sanidad y las recomendaciones de la OMS, pensando en su bienestar y el de nuestro equipo humano.

[Aquí](#) puede acceder a la información actualizada facilitada por las autoridades.

Porque eres nuestra prioridad. ¡Gracias por confiar en nosotros!