

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA NUESTROS CLIENTES

Actualizado 23 de Mayo

**Para nosotros, tú eres lo primero.
Viaja con la máxima seguridad y tranquilidad.**

El bienestar y la salud de nuestros huéspedes y empleados es una prioridad para Casa Tata. Por ello durante su estancia cumpliremos rigurosamente las directrices obligatorias en materia sanitaria y prevención indicadas por las autoridades pertinentes sobre la evolución del coronavirus (COVID-19). Todo esto nos exige un esfuerzo adicional de transparencia, receptividad y cercanía respecto a todos aquellos que han depositado su confianza en nuestro establecimiento.

Actualmente nuestros apartamentos se encuentran temporalmente cerrados debido a la situación provocada por la pandemia del Covid-19. A medida que las autoridades vayan eliminando las limitaciones y restricciones de movimiento de los ciudadanos, tendremos todo preparado para poder darte de nuevo la bienvenida.

Dada la excepcionalidad de las circunstancias, queremos pedirte disculpas por los inconvenientes que esta crisis sanitaria pueda causarte a ti o a tus seres queridos y comunicarte las medidas que hemos adoptado en nuestra política de cambio y cancelación de reservas para ofrecer a nuestros clientes una total flexibilidad teniendo en cuenta la dificultad de la situación.

ESTANCIA SEGURA

Ante la situación provocada por el Covid-19 hemos desarrollado una estrategia de transformación de la operativa de nuestro hotel basada en las siguientes premisas:

- Seguridad para clientes, empleados y proveedores.
- Reducir el contacto en las interacciones Cliente – Empleado.
- Optimización de procesos operativos, simplificando y digitalizando el servicio.
- Adaptar nuestra marca a los nuevos paradigmas y necesidades de los clientes.

En base a estos principios se han desarrollado nuevas medidas de limpieza, higiene y distanciamiento social que favorecerán la apertura de nuestro hotel en un marco de confianza y seguridad.

NUEVAS MEDIDAS ADICIONALES DE LIMPIEZA E HIGIENE

Nuevos equipos de limpieza.

Nuevo protocolo de limpieza y desinfección, incluyendo nuevos equipos y productos de limpieza durante toda la estancia. Por su parte, el personal mantendrá dicho protocolo para evitar contaminación cruzada en la limpieza de habitaciones. Este incluye el uso de tres paños de diferentes colores, que se renuevan para cada habitación, que sirven para limpiar de forma diferenciada cocina, habitación y baño, en este orden. Se introduce el uso de productos virucidas de eficacia probada y, a mayores, se desinfectará con ozono la habitación.

Además, se impone el refuerzo diario de desinfección de elementos de manipulación habitual como mando de la televisión, manillas, puertas o cortinas; mientras que se añade la nebulización del producto virucida a todas las superficies en habitaciones de salida, que mantendrán el tiempo de seguridad recomendado por el fabricante del producto entre la limpieza y la asignación al nuevo huésped.

Equipos de protección.

Se añade el uso obligatorio de equipos de protección individual (EPIs) y cursos de formación en normas de higiene, riesgos laborales y salud alimentaria para todo el personal.

Procedimientos de lavado.

Se establece un protocolo de lavado y recogida de ropa en la lavandería durante la estancia y a la salida del cliente, evitando la contaminación cruzada.

Limpieza bajo petición.

El cliente podrá decidir hacer uso o no del servicio de limpieza durante su estancia. La limpieza de la habitación siempre se hará en ausencia del cliente.

Dosificadores

Se incorporan dosificadores de soluciones hidroalcohólicas para manos en las zonas comunes.

Eliminado de papel y papelera.

Se elimina la papelería de la habitación (guías turísticas, bloc de notas, carpeta informativa y encuesta de satisfacción) y en su lugar se proporcionará toda la información vía online. Se mantiene la papelera del baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

Eliminado de elementos de lavado en seco.

Se eliminan elementos decorativos y otros no esenciales que no pueden cumplir el nuevo protocolo de limpieza por estancia (lavado a más de 60°). Ejemplo: cojines, algunas cortinas, etc...

NUEVO ESPACIO PERSONAL: DISTANCIAMIENTO SOCIAL**Información pre-llegada.**

Se garantizará todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones restrictivas que le aplicaran en el uso de las instalaciones. De igual modo, se garantizará que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento (en formato escrito), las normas especiales que regirán en el establecimiento.

Esta información estará disponible y actualizada en el motor de reservas de nuestra web **www.casatata.com** y será comunicada vía email antes y durante la confirmación de la reserva, así como comunicada a todas las agencias (online y físicas).

Nuevo sistema de señalización.

Para informar a los clientes de los nuevos usos y la necesidad de mantener un nuevo espacio interpersonal.

Pantallas de protección.

Instalación de pantallas de protección en la recepción.

Certificado de garantía de higiene.

Todo el personal estará debidamente formado en seguridad e higiene y cumplirá con las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales y específicas frente al COVID-19

Conserjería digital.

Se atenderá digitalmente facilitando la comunicación con el cliente a través de aplicaciones de mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Skype), evitando de este modo mantener la distancia interpersonal.

POLITICA DE CANCELACION

En estos momentos y hasta día 30 de junio del 2020 todas nuestras tarifas a la venta son cancelables sin coste alguno. La cancelación puede realizarse entre 1 día y 14 días antes de la fecha de la entrada. Por favor, revisar las condiciones de la tarifa seleccionada durante el proceso de reserva con los detalles exactos de los términos y condiciones de la misma.

Para reservas hechas con anterioridad, adaptamos nuestra política de cancelación en los siguientes puntos.

1. A partir del 20 de mayo de 2020, **si el cliente se ve afectado por restricciones de viaje en su lugar de origen o el establecimiento estuviese cerrado para la fecha prevista de estancia**, Apartamentos Casa Tata le ofrece la posibilidad de cambiar o cancelar la reserva según los casos que se detallan a continuación:
 - Para reservas efectuadas hasta al 30 de Junio de 2020, los clientes podrán cancelar su reserva hasta 24 horas antes de la fecha de entrada sin ningún gasto de cancelación o penalización.
 - Para reservas realizadas hasta el 30 de Junio de 2020 para llegadas hasta el 20 de Julio de 2020, ofrecemos 100% de flexibilidad para posponer la reserva, hasta 24 horas antes de la fecha prevista de llegada. Podrá elegir una fecha posterior hasta el 30 de Septiembre de 2021, en la que el hotel ofrezca los mismos términos, tarifas y condiciones o aceptar pagar una posible diferencia en tarifa sin ningún gasto de gestión.
 - Para la reserva de todos aquellos grupos con entrada antes del 20 de Julio, independientemente de la fecha de contratación, ofrecemos 100% de flexibilidad para cambiar las fechas sin gastos de gestión hasta 30 de Septiembre de 2021.
2. Si nos vemos obligados a cerrar los apartamentos durante las fechas reservadas intentaremos facilitarle un alojamiento alternativo de igual o superior categoría en destino. Si esto no fuese posible, ofrecemos 100% flexibilidad para posponer su reserva: podrá elegir una fecha posterior hasta el 30 de Septiembre de 2021 en la que los Apartamentos estén otra vez operativos y ofrezcan los mismos términos, tarifas y condiciones o aceptar pagar una posible diferencia en tarifa sin ningún tipo de gasto de gestión.

3. Verifique las condiciones específicas de su reserva, ya que se pueden dar excepciones para determinados momentos de alta demanda y pueden requerir mayor anticipación en la cancelación para evitar gastos de cancelación y penalizaciones.
4. Para llegadas a partir del 20 de julio de 2020 se aplicarán los términos y condiciones de reserva aceptados por el cliente al efectuar la reserva o contratación del grupo (sujeto a lo establecido en el punto 7 que se indica abajo).
5. Si el establecimiento, por motivos sanitarios de obligado cumplimiento, como pudiera ser un caso positivo por Covid-19 de cualquier huésped, se pone en cuarentena durante su estancia y usted no puede abandonar el hotel una vez finalice la estancia contratada, deberá de abonar los costes de alojamiento y manutención correspondientes a los días que dure dicha cuarentena o confinamiento.
6. Si nos vemos obligados a cerrar el establecimiento durante las fechas reservadas, intentaremos facilitarle y ofrecerle un alojamiento alternativo de igual o superior categoría en el destino. Si esto no fuese posible, ofrecemos 100% flexibilidad para cancelar o posponer su reserva: podrá elegir una fecha posterior hasta el 30 de Septiembre de 2021 en la que el establecimiento esté otra vez operativo y ofrezca los mismos términos, tarifas y condiciones o aceptar pagar una posible diferencia en tarifa sin ningún tipo de gasto de gestión.
7. Se aconseja a los huéspedes que hayan reservado a través de agencias de viajes online (Booking, Expedia etc...) u otros agentes de viajes, que se pongan en contacto con ese proveedor para obtener información sobre las políticas que aplican..
8. Somos muy conscientes de que la pandemia de COVID-19 y la respuesta de las autoridades gubernamentales y sanitarias cambian y se desarrollan constantemente. Rogamos tener en cuenta que los criterios contenidos en este documento están, por lo tanto, sujetos a cambios con el paso del tiempo.

OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES

Es obligatorio el uso de mascarilla dentro de las zonas comunes interiores del alojamiento, así como en el trato con el personal y el resto de huéspedes.

En el exterior, y siempre y cuando no se pueda mantener una distancia de seguridad, también es obligatorio el uso de mascarillas.

Hay gel hidroalcohólico a disposición de los huéspedes, recordando siempre que el uso del jabón es la mejor prevención ante el virus.

Es obligatorio mantener una distancia de seguridad de dos metros, entre huéspedes no pertenecientes al mismo núcleo familiar, en todas las zonas comunes del establecimiento.

Gracias por su colaboración, juntos podemos parar esto.