



PROTOCOLLO COVID- 19

¿Cómo será mi estancia?

Nuestra prioridad al implementar el protocolo de salud y seguridad es, por supuesto, el bienestar de nuestros huéspedes y personal. De la misma forma, le aseguramos que su experiencia en El Lodge seguirá siendo fiel a nuestro estilo de servicio y, ante todo, auténtica y placentera.

Nuestras medidas de seguridad e higiene ampliadas están detalladas a continuación. Estamos encantados de resolver cualquier duda que pueda tener respecto a su estancia con nosotros.

¿Debo llevar mascarilla en las áreas públicas de hotel?

El gobierno regional andaluz exige el uso de las mascarillas tanto en espacios interiores como exteriores a pesar de poder mantener la distancia mínima de seguridad de 1.5 metros. Sin embargo, si usted está sentado en una mesa de nuestros restaurantes o tumbado en nuestras hamacas podrá quitarse la mascarilla. Por ello a todos nuestros huéspedes se les facilitará un kit de seguridad que incluye una mascarilla para utilizar durante su estancia. Este kit también estará disponible en restaurantes y demás instalaciones, bajo petición. Por su seguridad y la de nuestros empleados, nuestro personal deberá llevar mascarilla en todo momento.

Para ver nuestros horarios de apertura o realizar una reserva, por favor entre en nuestra página [web](#).

EL GRILL

Desayuno: 8 - 11 h.
Cena: 20 - 23 pm.

SUN DECK

Lunch: 13 - 16 h.

BAR

16 h - medianoche.

LOUNGE

Aperitivos: 11 h - medianoche.

KIDS CLUB

Abierto todos los días: 9 - 20 h.

THALASSO SPA

Abierto todos los días: 10 - 20 h.

GIMNASIO

Abierto todos los días.*
Capacidad limitada, se requiere reserva previa.

* Los niños deben ir acompañados de un adulto.
Reservado en exclusiva a los adultos a partir de las 21 h.

¿Cómo se ha enfocado el protocolo de seguridad e higiene?

Los jefes de cada departamento operativo han trabajado con las autoridades pertinentes para establecer un estricto protocolo siguiendo las pautas establecidas por el gobierno.

SEGURIDAD Y CONFORT PARA HUÉSPEDES Y EMPLEADOS

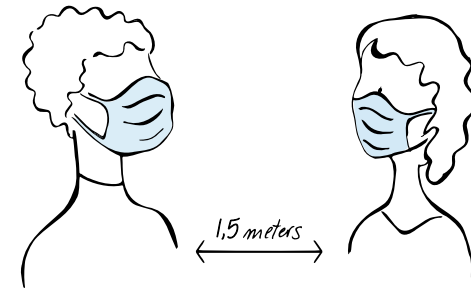
- › El hotel ha implementado un riguroso y periódico programa de pruebas junto con controles diarios de temperatura para sus empleados.
- › El Lodge cuenta con un médico con servicio de asistencia 24 horas para aquellos huéspedes o personal que pueda sentirse mal o experimente síntomas relacionados con el virus.
- › A todos nuestros huéspedes se les facilitará un kit de seguridad que incluye mascarilla y toallitas desinfectantes, además de contar con material adicional disponible en las áreas públicas y bajo petición. De igual forma, nuestros empleados contarán con el equipo de protección según establecido por ley.

LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN

- › Nuestro personal recibirá un curso específico sobre limpieza e higienización para COVID-19 para que nuestros huéspedes disfruten de los estándares de servicio de El Lodge a la vez que se implementan todos los protocolos necesarios de salud e higiene en cada momento.
- › Las habitaciones se desinfectarán diariamente con productos EPA autorizados, incluyendo dispositivos de ozono para el departamento de habitaciones, que contarán además con los equipos individuales de protección pertinentes.
- › Si nuestros porteros tienen que llevar equipaje, este será desinfectado antes y después de su manipulación.
- › Nuestras hamacas se desinfectarán antes y después de cada uso.
- › La frecuencia de limpieza del resort se incrementará, prestándose mayor atención en las zonas con superficies de mayor contacto como las zonas públicas, recepción, pomos, aseos públicos y zonas exclusivas de empleado.

MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL & MEDIDAS DE "NO CONTACTO"

- > Para garantizar que se respeta la distancia social, la distribución de nuestros restaurantes ha sido modificada, para asegurar que nuestros huéspedes pueden disfrutar cómodamente de nuestros restaurantes y bares.
- > Todos nuestros cocineros llevarán equipos de protección para cocinar y emplatar; todos los platos se servirán de forma individual utilizando una campana protectora para disminuir el contacto mientras que nuestros camareros mantendrán una distancia de seguridad respecto al clientes.
- > Las hamacas de la piscina principal se situarán a una distancia mayor de la habitual para garantizar el distanciamiento social.
- > Rogamos a nuestros clientes que realicen sus pagos de forma telemática, ya que estas opciones estarán disponibles en todos nuestros restaurantes y bares.



- > Para la comodidad de nuestros huéspedes, desde la TV del hotel podrá consultar la carta de nuestros restaurantes y Servicio de Habitaciones.
- > Para los huéspedes que prefieran disfrutar de la comodidad de su habitación, hemos mejorado nuestra propuesta gastronómica en el Servicio de Habitaciones incluyendo cualquier oferta disponible en nuestros restaurantes durante su horario de apertura.
- > Las órdenes del Servicio de Habitación y las solicitudes de los huéspedes se entregarán en la puerta.
- > La distancia social será requerida en todas las entregas realizadas en

¿Qué ocurre si comienzo a sentirme mal durante mi estancia?

Si usted o un miembro de su familia se siente mal o experimenta síntomas relacionados con el virus, por favor póngase en contacto inmediatamente con Recepción. Contamos con un médico disponible 24 horas para atender cualquier consulta y un plan de contingencia.

¿Cuál es la política de cancelación o modificación?

Entendemos que necesite más tiempo o más información antes de decidirse a viajar, por lo que hemos adoptado políticas flexibles que le ayuden a adaptar sus planes de viaje.

¿Con quién puedo hablar sobre mi reserva o una posible reserva en el futuro?

Nos puede contactar en cualquier momento en la dirección de email reservas@ellodge.com o por teléfono en el **+34 952 822 211**

Fuentes de información oficiales:

World Health Organization

Ministerio de Sanidad

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)

¿Cómo será mi estancia?

Nuestra prioridad a la hora de implementar los protocolos de seguridad e higiene es, por supuesto, el bienestar de nuestros huéspedes y personal.

A continuación, encontrará todas las medidas que han sido aplicadas. Estaremos encantados de resolver todas sus preguntas sobre cómo hemos acometido nuestro exhaustivo protocolo de seguridad e higiene.

LIMPIEZA

Complementando nuestros exhaustivos protocolos existentes, hemos incrementado la frecuencia de limpieza de las instalaciones, áreas públicas y zonas de mayor contacto con productos de limpieza autorizados y aprobados en el sector.

Las cabinas del Spa y los equipos del gimnasio se desinfectarán antes y después de cada uso, siendo posteriormente higienizados mediante tratamientos con Ozono. El actual sistema de limpieza utilizado en la piscina cumple todos los criterios respecto al COVID-19.

Para garantizar su bienestar, nuestras instalaciones tendrán aforo limitado por lo que le recomendamos que reserve sus tratamientos y sesiones con antelación. Para conocer nuestra lista de tratamientos de spa, horarios actualizados y detalles de contacto, visítenos [AQUÍ](#).



CAPACIDAD REDUCIDA Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Todas las instalaciones reducirán su capacidad al 50% para garantizar la seguridad y los protocolos de distanciamiento social. Recomendamos que realice su reserva con antelación.

SEGURIDAD DE EMPLEADOS Y HUÉSPEDES

Nuestros terapeutas siempre deberán llevar su equipo de protección individual, que incluye mascarillas y guantes. Se pondrá a disposición tanto de empleados como de huéspedes gel hidroalcohólico para el lavado de manos, mientras que las mascarillas y guantes estarán disponibles bajo petición.

PROTOCOLO SPA

Más allá de los protocolos de limpieza, la nueva experiencia en nuestro Spa implica que todos nuestros terapeutas llevarán mascarilla de seguridad en la realización de cada tratamiento y se lavarán manos y brazos antes de cada sesión.



DINÁMICA DE "NO CONTACTO"

gradecemos el uso de las opciones de pago sin contacto estarán disponibles. No obstante, seguiremos aceptando el pago en efectivo.

Nuestras instalaciones reducirán el uso del papel en la medida de lo posible. Nuestro catálogo del Spa estará disponible en el sistema de televisión de su habitación, mediante código QR.

¿Estaré obligado a llevar mascarilla?

El uso de mascarilla es necesario tanto en la recepción como en la sala de espera del Spa al igual que en los vestuarios y pasillos. Si durante su tratamiento en cabina se encuentra boca arriba el uso de mascarilla o toalla facial que le cubra nariz y boca será requerido, con la excepción de los tratamientos faciales, donde el terapeuta siempre llevará mascarilla y pantalla protectora. Si usted o algún miembro de su familia se siente mal o experimenta síntomas relacionados con el virus, por favor contacte con Recepción inmediatamente. Contamos con un médico con servicio de asistencia 24 horas para nuestros huéspedes y personal.

¿Cuál es la política de modificación y cancelación?

Entendemos que sus planes puedan cambiar para el día de su reserva. Con mucho gusto modificaremos o cancelaremos su reserva previa petición.



ElLodge.Ski & Spa

C/ Maribel, 8 - 18196, Sierra Nevada, Granada, Spain
T (+34) 958 480 600 ellodge.com / reservas@ellodge.com