

El siguiente protocolo ha sido cuidadosamente diseñado siguiendo las directrices de los expertos y autoridades de la salud pública española. The Serras garantiza un entorno seguro para todos nuestros huéspedes y encaramos esta nueva etapa de transición como una oportunidad para redefinir nuestros estándares de calidad, colocando su salud y seguridad como nuestra prioridad. Le invitamos a familiarizarse con estas nuevas normativas y deseamos ofrecerles una experiencia única, segura e inolvidable.

## PRE - APERTURA



### LIMPIEZA Y DISENFECCIÓN

Cada área de nuestro hotel ha sido limpiada y desinfectada de acuerdo con las normas de salud y seguridad aprobadas por nuestras autoridades sanitarias locales.



### FILTROS DE AIRE

Nuestros filtros de aire acondicionado se desinfectan continuamente para evitar cualquier posible transmisión.



### FORMACIÓN DEL EQUIPO

Nuestro equipo ha recibido una formación integral cumpliendo las estrictas normas de salud y seguridad, para garantizar el bienestar de nuestros huéspedes.



### SALUD Y SEGURIDAD

Todo nuestro equipo formado, cumple con las normas de salud y seguridad, haciendo uso de mascarillas homologadas y guantes que se reemplazan regularmente.

## RESERVAS



### PLATAFORMA ONLINE

Hemos redefinido nuestra política de reserva con el fin de digitalizar todos nuestros procesos.



### CONSEJERIA ONLINE

Le invitamos a que nos contacte antes de su llegada para cualquier reserva que necesite de restaurante, tours o experiencias, con el fin de planificar su itinerario.



### TRATAMIENTOS

Todas nuestras masajistas y esteticistas cumplen con estrictas normas de salud y seguridad.



### SERVICIO DE TRANSFER

Se requiere reserva previa. Todos los automóviles se desinfectan después de cada uso, los conductores usan mascarillas y guantes de protección y disponen de gel hidroalcohólico para su uso.

## ÁREA DE RECEPCIÓN



### BIENVENIDA

Hemos automatizado nuestras puertas y colocado una alfombra desinfectante en nuestra entrada principal. Proporcionamos guantes y mascarillas, así como dispensadores de gel a su disposición.



### DISTANCIA DE SEGURIDAD

En cumplimiento con la nueva norma de distanciamiento social, pedimos a todos nuestros huéspedes que mantengan una distancia mínima de 2 metros.



### EQUIPAJE

Las asas de su equipaje se desinfectan a su llegada.



### ASCENSORES

Reservado para uso individual o para los ocupantes de una misma habitación. Las superficies se limpian cada dos horas.



### PARKING

Disponemos de parking y pedimos que por favor estacionen y recojan sus vehículos.



### LIMPIEZA

Todas las áreas públicas se limpian y desinfectan cada dos horas.



### PAGOS

Recomendamos realicen el pago preferentemente con tarjeta de crédito contactless, u online. Los datáfonos son desinfectados después de cada uso.

## HABITACIONES & SUITES



### SU HABITACIÓN

Cada habitación se limpia, desinfecta e inspecciona según los últimos protocolos anti-covid. Además, nuestro tratamiento con ozono elimina todas las bacterias y virus.



### LIMPIEZA

Nuestro equipo puede limpiar y desinfectar su habitación dos veces al día con su permiso. Todos los tejidos se lavan por encima de los 60 grados.



### KIT DE SALUD

Disponemos de mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico para su uso a su llegada.



### AMENITIES DESECHABLES

Proporcionamos amenities de baño de uso individual y desechables.



### SERVICIOS

Hemos digitalizado todos nuestros servicios para que pueda acceder fácilmente a través de los smartphones disponibles en sus habitaciones.



### ROOM SERVICE

Ofrecemos servicio de 24 horas. Nuestras bandejas y carros se desinfectan meticulosamente y se dejan afuera de su puerta. Se sirve cada plato con campana individual.



### SERVICIO DE LAVANDERÍA

Todo nuestro servicio de lavandería es cuidadosamente tratado y estrictamente desinfectado.

## RESTAURANTES & BARES



### RESERVAS

Póngase en contacto con nuestro equipo para reservar su mesa con antelación.



### DESAYUNO

El desayuno se sirve de 8 a 11 de la mañana. Se requiere reserva previa con servicio a la carta.



### CARTAS

Nuestros nuevos menús están disponibles en formatos digitales y desechables.



### CAPACIDAD

Aforo máximo regularizado según las normativas vigentes. Además, mantenemos una distancia mínima de 2 metros entre cada mesa o grupo de mesas.



### ARTÍCULOS DESECHABLES

Ofrecemos condimentos y otros artículos desechables de un solo uso para su conveniencia.



### EQUIPO

Nuestro equipo cumple con las normas de salud y seguridad, haciendo uso de mascarillas homologadas y guantes que se reemplazan regularmente.



### LIMPIEZA

Las mesas, sillas y todas las demás superficies se desinfectan después de cada uso.



### PAGOS

Recomendamos realicen el pago preferentemente con tarjeta de crédito contactless. Los teléfonos son desinfectados después de cada uso.

## ÁREAS COMUNES



### LIMPIEZA

Todas nuestras áreas públicas se limpian y desinfectan a fondo cada dos horas.



### PISCINA

Reservado para uso individual o para los ocupantes de una misma habitación. Nuestro tratamiento con cloro estrictamente controlado, garantiza la eliminación de todas las bacterias y virus.



### ROOFTOP

Nuestro solárium y lounge en la azotea ha sido rediseñado para cumplir con los protocolos de distanciamiento social.



### GINNASIO

El uso de nuestro gimnasio está regulado por los protocolos de salud y seguridad.



### BAÑOS

Nuestros baños se limpian y desinfectan cada hora.

## INFORMACIÓN ADICIONAL



### LEY ESPAÑOLA

Os recordamos que el uso de mascarillas es obligatorio por ley hasta nuevo aviso.



### PROVEEDORES

Todos los productos provenientes de nuestros proveedores se desinfectan cuidadosamente antes de su uso.



### UNIFORMES

Los uniformes del equipo se tratan por encima de los 60 grados según las normas de salud y seguridad.



### ASISTENCIA MÉDICA

Si presenta síntomas como tos, falta de aire o fiebre, por favor quédese en su habitación e informe a nuestra recepción. Le pondremos en contacto con los mejores médicos disponibles y estaremos a su entera disposición para ofrecer cualquier asistencia que pueda necesitar.

Le agradecemos de antemano por su colaboración y cumplimiento con estas medidas y esperamos darle la bienvenida muy pronto y brindarle una experiencia inolvidable.