

## GUÍA DE INFORMACIÓN PARA CLIENTES ESTABLECIMIENTOS TURISMO RURAL

### Cancelación CAUSAS COVID 19:

Si por motivos relacionados con el COVID19, derivados de disposición legal o en caso de fuerza mayor, la casa no pudiera ser ocupada en las fechas acordadas, viéndose el propietario en la necesidad de anular la reserva, éste se compromete a reintegrar la totalidad de las cantidades abonadas en concepto de reserva y estancia.

Si por motivos relacionados con el COVID 19 y por fuerza mayor debidamente justificados los huéspedes no pudieran acudir al establecimiento, el cliente podrá utilizar dicho adelanto para una reserva posterior siempre que haya disponibilidad. En caso de que no fuera posible, el propietario devolverá la cantidad efectuada en concepto de adelanto de reserva siempre que estas circunstancias sean acreditadas convenientemente

### Protocolo posible COVID-19

La casa se ha sometido a todos los protocolos de desinfección y limpieza establecidos por la normativa vigente COVID19 antes de su ocupación. Si durante la estancia en la casa rural se diera un posible caso de COVID19 de alguno de los inquilinos, éstos estarán obligados a comunicarlo de forma inmediata a las autoridades sanitarias y al propietario. En todo caso, finalizada la estancia contratada, la casa deberá ser desocupada en su totalidad. Si por motivos sanitarios, tanto de fuerza mayor, como de confinamiento o cuarentena, no pudiera serlo, **los ocupantes asumirán los perjuicios económicos que se ocasionen al propietario por no poder disponer de la casa para próximas ocupaciones.**

### COVID 19- Modelo Información y normas importantes para nuestros clientes

*La salud y la seguridad son lo primero. Juntos salimos adelante*

Desde Casa Rural Martinezker haremos todo lo posible para que disfrute de sus vacaciones en un entorno natural, seguro y libre de aglomeraciones.

El bienestar y salud de nuestros huéspedes y empleados es de suma importancia para nosotros

Le informamos de las medidas tomadas en cumplimiento del deber de garantizar la seguridad y la salud tanto de nuestros huéspedes como de nuestros trabajadores en todos los aspectos relacionados con la alerta sanitaria provocada por el COVID-19.

Debido a que las condiciones de la pandemia Covid 19 están sometidas a las circunstancias de cada momento y a las indicaciones de las autoridades gubernamentales y sanitarias, tenga en cuenta que los criterios contenidos en este documento pueden variar por imperativo legal.

Estamos cumpliendo las directrices gubernamentales, así como las de las autoridades de salud locales. (BOE Orden SDN/399/2020 de 09 de Mayo de 2020)

Nuestro establecimiento ha incrementado las medidas legales con la implantación del Protocolo de medidas contra el Covid 19 recomendado por el Ministerio de Turismo y aprobado por Sanidad que incluye y mantiene actualizada las:

- Normas de obligado cumplimiento para los establecimientos rurales, en materia sanitaria, de prevención, así como protocolo de limpieza y desinfección de los establecimientos.
- Pautas generales operativas para los empleados. Les rogamos respeten las distancias de seguridad, así como los protocolos establecidos.
- Pautas para la información y concienciación de los clientes.

Rogamos tenga en cuenta las siguientes circunstancias relacionadas con la situación actual.

#### Por su seguridad, por nuestra seguridad:

Le rogamos nos ayude a mantener la seguridad de todos cumpliendo las siguientes pautas:

- Desinfección de manos frecuente y siempre después de intercambiar objetos con el personal que le atienda.
- Rogamos guarde las distancias de seguridad de al menos dos metros y utilice mascarilla en las zonas comunes.

#### Horarios de entrada y salida:

Debido a las exigencias de limpieza exhaustiva y ventilación nos hemos visto obligados a establecer nuestros horarios de **entrada del cliente a partir de las 18h** y el horario límite de **salida el día de su marcha será a las 11h**. Recomendamos consultar los horarios previamente ya que puede existir la posibilidad de modificarlos en función de la ocupación previa y posterior.

### Pagos:

Si desea evitar contactos innecesarios le facilitamos el pago de su estancia antes de la llegada al establecimiento mediante transferencia bancaria. Así mismo, le comunicamos que le enviaremos la factura por medios telemáticos.

### Check in:

Pese a las actuales circunstancias Covid 19, estaremos encantados de recibirles nos avisa cuando esté llegando.

La recogida de datos de su DNI y firma del documento de entrada de viajeros sigue siendo un requisito obligatorio para nuestros establecimientos.

Hemos establecido dos metodologías:

1. A la llegada al establecimiento se entregaran los DNI de todos los huéspedes mayores de 16 años que serán desinfectados previa a la toma de datos y posteriormente previo a su devolución por el personal del establecimiento.
2. Con el objetivo de evitar tiempo y contactos innecesarios, le agradecemos que nos envíen con anterioridad (via email o whatsapp) a su llegada los datos de todos los huéspedes mayores de 16 años que serán **comprobados a su llegada**.
  - 1.Nombre y apellidos
  - 2.NIF
  - 3.Fecha de Nacimiento
  - 4.Fecha de expedición del DNI

### Nuestro compromiso con la limpieza:

Hemos elaborado nuevos protocolos de limpieza, incluyendo nuevos productos de limpieza autorizados por el Ministerio de Sanidad.

Por su parte el personal mantendrá dicho protocolo para evitar contaminación cruzada.

Nos esforzamos para que nuestros protocolos de desinfección e higiene tengan todas las garantías de seguridad.

Le informamos de las medidas extraordinarias en nuestro protocolo de limpieza:

Hemos aumentado la frecuencia de la limpieza y desinfección en los espacios comunes donde disponemos de gel hidroalcohólico para desinfección de manos y utensilios utilizados tras cada uso (tpv, bolígrafo, etc)

- **Habitaciones**

Con el fin de facilitar su seguridad a la llegada hemos dotado nuestros establecimientos con gel desinfectante y mascarillas además de una papelera

con apertura de tapa accionada con pedal para que deposite sus guantes y mascarillas evitando el contacto con otros elementos del establecimiento. Así mismo contamos con gel desinfectante en la entrada.

Disponemos de mascarillas extra. En caso de que las necesite, no dude en solicitárnoslas. Precio/unidad: 1€

Por su seguridad hemos eliminado de nuestro establecimiento todos aquellos elementos decorativos que son de difícil desinfección como juegos de mesa, revistas, libros, cojines, etc.

También tenemos a su disposición almohadas o mantas extra limpias que le entregaremos gustosamente bajo petición.

Nuestro protocolo de limpieza y desinfección específico para limpiar los establecimientos o habitaciones después de la salida de los huéspedes y antes de la llegada del siguiente huésped incluyen especial atención a los artículos de contacto frecuente como son los mandos de la TV, pomos de las puertas, llaves de la luz, etc..

Especial atención a la cocina y electrodomésticos. El menaje y cubertería está debidamente desinfectado (lavado a más de 60°C).

Hemos establecido un protocolo de lavado y recogida de ropa en la lavandería evitando la contaminación cruzada.

- **Nuevo sistema de señalización**

Rogamos esté atento a la señalización colocada y siga las instrucciones indicadas (distanciamiento, cumplimiento de aforo, etc.)

- **Servicios sanitarios Comunidad Foral de Navarra:**

Ante cualquier eventualidad relacionada con el COVID 19, por favor informe a la dirección del establecimiento y póngase en contacto con el servicio de salud.

**Teléfonos de emergencia Covid 19 Navarra:**

- **112**
- **948 290 290**

En caso de tener dudas, puede contactar con el servicio de Consejo Sanitario:

- a través del teléfono 948 290 290, en horario de 8:00 a 21:30, de lunes a domingo
- a través del correo electrónico [consejosalud@navarra.es](mailto:consejosalud@navarra.es) .

Muchas gracias por su colaboración.

He leído el actual documento y acepto las condiciones especificadas.