
Plan de Contingencia frente al Covid-19

Estancias seguras en Época Suites

En Época Suites queremos recibirte con todas las garantías que aseguran tu salud y bienestar. Por ello hemos desarrollado un riguroso protocolo, con la conciencia de que ahora nuestro mayor desafío es elevar al máximo nuestros estándares de seguridad y minimizar los riesgos, tanto de nuestros huéspedes como de nuestros empleados.

Este conjunto de directrices se aplicará mediante medidas e intervenciones concretas sobre los distintos espacios de nuestras casas:

1. Acceso e ingreso del cliente en los apartamentos

- Se evitarán aglomeraciones, y solo se atenderán grupos de personas que constituyan una unidad familiar, siendo como máximo de 4 personas.
- Tomamos la temperatura de cada cliente a la entrada.
- Se han instalado dispensadores de gel en diferentes áreas del edificio para el uso de nuestros clientes.
- Se dispondrá de solución desinfectante, y se desinfectará con dicha solución, el bolígrafo en caso de compartirlo, TPV, y cualquier elemento que haya sido tocado por los clientes.
- La capacidad del ascensor se ha limitado por uso de unidad familiar.
- Fomentamos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless y en caso de que el cliente necesite factura, se enviará por email
- Si el cliente paga en metálico, el dinero se recogerá en un recipiente y será inmediatamente desinfectado.
- Uso de mascarilla por parte del equipo de recepción.

2. Tratamiento de los espacios comunes

Hemos puesto el foco en una exhaustiva desinfección, intensificando la frecuencia de limpieza de las áreas comunes y estableciendo dinámicas que permitan el distanciamiento requerido. En todos los protocolos de limpieza y desinfección se utilizan los productos autorizados por el Ministerio de Sanidad.

- Alta frecuencia en la desinfección y limpieza de las zonas comunes, superficies y mobiliario, reforzando las áreas y zonas de mayor tránsito como ascensores y pasillos.
- Implantación de estaciones de desinfección con dispensadores de hidrogel a disposición de nuestros clientes.
- Se tendrá especial cuidado en las zonas de acceso y bajada de los ascensores. La capacidad del ascensor se ha limitado por uso de unidad familiar.

3. Apartamentos

Se cuidará de manera exhaustiva la limpieza e higienización de los apartamentos, mediante el uso de productos viricidas aprobados por el Ministerio de Sanidad. Esta limpieza será especialmente rigurosa cuando los huéspedes abandonen el apartamento al final de cada estancia.

- Ofrecemos un kit de seguridad higiénica a la llegada del cliente (mascarilla, gel hidroalcohólico y toallita desinfectante)
- Desinfección de ventanas, puertas, pomos de armarios y cajoneras. Incluye una limpieza rigurosa de todos aquellos elementos de alto nivel de contacto como lámparas e interruptores o el control de la climatización.
- Exhaustiva limpieza y desinfección de paredes y encimeras. También de la ducha y grifería, inodoro y baño.
- La papelera del baño contará con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Ventilación de las habitaciones mientras se realizan las tareas de limpieza.
- Tratamiento de lavado a temperatura superior de 60°C.
- Retirada de la ropa usada en una bolsa precintada para evitar el contacto con la ropa limpia.
- Las almohadas en los armarios estarán protegidas.
- Secador, mandos a distancia, perchas y dispensadores de champo y gel serán desinfectados y precintados a la salida del cliente.

4. Hacemos uso de la tecnología para mantenerle a salvo.

Mejoramos la experiencia digital para hacer más seguras todas nuestras interacciones.

- Hemos creado códigos QR y carteles para facilitar el acceso a toda la información relevante de nuestros apartamentos.
- El registro a su apartamento lo podrá hacer online.
- No usamos llaves. Le mandaremos un mensaje con un código con el que podrá acceder a su apartamento.
- Nuestro personal estará a su disposición en cualquier momento por teléfono.
- Promovemos soluciones de pago contactless.

5. Limpieza.

- Se ha incrementado la limpieza en las zonas comunes y áreas frecuentadas por los huéspedes y trabajadores.
- Se dejarán las puertas abiertas con el objeto de asegurar la ventilación del centro de trabajo.
- Se hará uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad (acorde a lo expuesto en la ficha de seguridad el producto químico utilizado), por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L).

- Los carros de limpieza se limpiarán y desinfectarán tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común y de habitaciones, se recogerán en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y se trasladarán al punto de recogida de residuos.
- Todas las tareas de limpieza van a quedar recogidas en un registro de limpieza.
- Ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Los apartamentos se limpiarán después de la permanencia de los clientes.
- Se limpiarán y desinfectarán las paredes, techos, encimeras y todos los elementos del apartamento, así como la cocina y sus utensilios, vajilla y cubertería, al completo.
- La ropa que se retire se introducirá en bolsas antes de colocarla en los carros.
- La ropa limpia se colocará una vez esté terminada la limpieza de la habitación por completo y se hayan retirado las ropas sucias.
- Toda la ropa se lavará a temperatura superior 60 °C
- Las bolsas con ropa sucia se trasladan hasta la lavandería, allí será donde se puedan abrir las bolsas, justo antes de lavarlas.
- Las ropas sucias no se airearán bajo ningún concepto.
- El personal usará guantes desechables cuando manipule la ropa sucia y se lavará las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.

6. Requisitos de Mantenimiento.

- El personal de mantenimiento se protegerá haciendo uso continuado de mascarilla y guantes desechable durante toda la jornada laboral.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se instará al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Se evitará cualquier contacto físico.

De forma específica, se revisará el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

7. Piscina

La piscina se mantendrá cerrada.

8. Nuestros empleados.

Las medidas de prevención y seguridad tienen su inicio en el estricto cumplimiento de nuestras obligaciones de autoprotección.

- Todos los empleados se someten a chequeos diarios de temperatura, al inicio y al finalizar la jornada laboral.
- Desarrollarán su jornada laboral convenientemente protegidos con mascarilla.
- El personal se lavará las manos con gel con hidroalcohol cada vez que atiendan a un cliente o toquen cualquier elemento que haya estado o vaya a estar en contacto con clientes, incluso después de realizar tareas de desinfección.
- Refuerzo de buenas prácticas en higiene.
- Velarán por el cumplimiento de lo expuesto en el presente documento.
- Formación en nuevos protocolos operativos.

Dada la complejidad de esta situación sin precedentes, es difícil anticipar cómo se irá desarrollando. Es por ello, que continuaremos haciendo un seguimiento diariamente y aplicaremos las medidas necesarias actualizadas atendiendo a los procedimientos y protocolos recomendados por la Organización Mundial de la Salud y las autoridades locales.

Covid - 19 Contingency Plan

Secure stays at Epoca Suites Apartment

We want to receive you with all the guarantees that ensure your health and well-being. That is why we have developed a rigorous protocol, with the awareness that now our greatest challenge is to maximize our safety standards and minimize the risks, both for our guests and our employees.

This set of guidelines will be applied through specific interventions on the different spaces of our houses:

1. Access and entry of the client in the apartments.

- Control to avoid crowds and interpersonal distancing at check in. Only household unit within a maximum of 4 people will be assisted.
- We control the temperature of each client at the entrance.
- Hydroalcoholic gel dispensers have been installed in different areas of the building for the use of costumers.
- Disinfection of pens in case of shared, payment terminals or any other element, after any contact and use between clients.
- The capacity of the elevators has been limited to a household unit.
- Sending of invoices by email after the stay in case of need it and recommended payment by credit card or other electronic means, preferably contactless.
- In case of pay by cash, the money will be collected in a container and immediately disinfected.
- Use of masks by the reception team.

2. Treatment of common spaces.

We have focused on exhaustive disinfection, intensifying the frequency of cleaning of common areas and establishing dynamics that allow the required distance. In all cleaning and disinfection protocols we use products authorized by the Ministry of Health.

- High frequency in the disinfection and cleaning of common areas, surfaces and furniture, reinforcing the areas of more traffic such as elevators and corridors.
- Implementation of disinfection stations with hydrogel dispensers for guests.
- Special care will be taken in the access and landing areas of the elevators. The capacity of the elevators has been limited to a household unit.

3. Apartments.

The cleaning and sanitation of the apartments will be taken care of exhaustively, through the use of virucidal products approved by the Ministry of Health. This cleaning will be especially rigorous when guests leave the apartment at the end of each stay.

- Hygienic safety kit upon arrival of guests (mask and hydroalcoholic gel)
- Disinfection of windows, doors, cabinet knobs and drawers, focus on focus on cleaning of all hand contact surfaces in the apartment such as lamps, switches, etc.
- Extensive cleaning and disinfection of walls and countertops. Also, of the shower and taps, toilet and bathroom.
- Toilets have a non-manual, bagged waste bin.
- Ventilation of rooms while cleaning tasks are carried out.
- Bedding and towels. Washing treatment at a temperature above 60°C.
- Removal of used clothing in sealed bags to avoid contact with clean clothing.
- Pillows in wardrobes are protected.
- Hairdryer, controls remote, hangers and gel and shampoo dispensers are disinfected after each use and sealed.

4. Using technology for your safety.

We have improved the digital experience to make all our interactions safer.

- We have created QR codes and informative posters to facilitate access to all relevant apartment information.
- Check-in online
- We have no keys. We will send you a message with a code to access to your apartment.
- Our staff will be available to help you at any time by phone.
- We encourage contactless payment solutions.

5. Cleaning.

- Increased cleaning of common areas and surfaces frequently touched by clients and team members.
- Apartments and work areas are frequently ventilated.
- We will use of disinfectant cleaning products under safe conditions, e.g. freshly prepared bleach solution (chlorine concentration 1 g/L, prepared with a 1:50 dilution of bleach concentrated at 40- 50 g/L).
- Cleaning trolleys will be cleaned and disinfected after each shift change when they have been used.
- Bins from shared areas and apartments will be collected in such a way that the bags are sealed and transferred to the collection point.
- Cleaning tasks will be putting up in a cleaning schedule.
- Maintaining good ventilation in the work environment and common areas, opening windows and doors frequently, where possible.
- Apartments will be cleaned without guests in.

- Extensive cleaning and disinfection of walls, ceiling, countertops and all the elements of the apartment such as kitchen and cookware.
- Used laundry will be bagged before being placed in cleaning trolleys.
- Clean linens will be placed only after the room has been cleaned and disinfected.
- Used textiles must be washed at $>60^{\circ}$.
- Dirty or used textiles should be collected, put in a bag and closed until treatment at the laundry.
- Dirty laundry will not be shake.
- Staff will wear disposable gloves when handling dirty laundry and they will wash their hands immediately after removing gloves.

6. Maintenance Requirements.

- Maintenance personnel will be protected with mask and disposable gloves during working hours.
- Once the assistance or repair has been completed, personnel will dispose of PPEs and then will wash their hands. If the guest is in the room because their presence is required, they will urge to wear a mask while maintenance personnel remain in the room whenever the minimum safe distance cannot be ensured.
- We will avoid any physical contact.

Specifically, the air conditioning system will be checked periodically, especially the cleanliness of filters and grilles.

7. Swimming pool

The swimming pool will keep closed.

8. Our employers.

Prevention and safety measures start with strict compliance with our own protection obligations.

- All employees undergo daily temperature checks at the beginning and at the end of their shifts.
- They carry out their shifts conveniently protected with the use of face mask.
- Reinforcement of good hygiene practices.
- Personnel will keep their hands clean with the use of hand sanitizers every time they will be close to a guest or touch any element that have been or will be in contact with clients, even after disinfection task.
- They will ensure compliance with what is stated in this document.
- Training in new operating protocols.

Since the situation is still developing, it is difficult to anticipate how things may yet become. We will continue monitoring the coronavirus (COVID-19) situation closely and we will apply updates to these measures attending to the recommended procedures and protocols by the World Health Organization and local authorities.