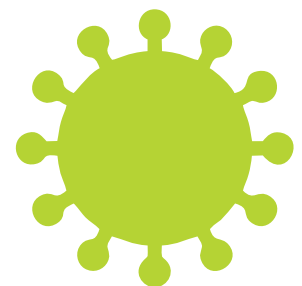


# La Quinta Club

## COVID - 19

Protocol guidelines 2020  
Protocolo 2020



Given the extraordinary situation created by Covid-19, La Quinta has devised an operational transformation strategy based on the following premiss:

- To ensure the safety of members, visitors & employees
- The reduction of interaction/contact between members, visitors & employees
- The optimisation/simplification of processes and the introduction of digitalised systems

Based on these principles, new cleaning, hygiene and social distancing measures have been developed to allow the opening of our Club within a framework of confidence and safety.

## **NEW EXTRA CLEANING AND HYGIENE MEASURES**

<p><b>New cleaning protocol</b> Enhanced cleaning &amp; disinfection processes including new cleaning products which will be used throughout the stay.</p>	<p><b>Special prevention plan</b> The creation of contamination prevention and maintenance systems for air conditioning, refrigeration and water.</p>	<p><b>Stay Safe</b> Introduction of a “stay safe” plan with the appointment of three dedicated members of staff to guarantee implementation</p>
--	---	---

### **Personal Protective Equipment**

All staff will be issued with specific PPE and hygiene equipment and will undertake food health & hygiene training to ADECCO standards prior to opening.

### **Laundry procedures**

A health and safety process has been created for the collection and washing of bedding and linens prior, during and after departure to prevent contamination.

### **Cleaning**

Cleaning will be carried out when the villa is unoccupied. Residents may request an additional midweek clean during their stay at a small extra charge. Items such as remote controls, dispensers and clothes hangers will be sealed after disinfecting.

### **Elimination of paper and waste bin**

All paper and stationary products will be removed from the villas.

Access to information etc will be via a digital directory using QR codes.

The bathroom waste bins will remain and will have lids with an automatic opening system.

### **Elimination of items that are dry cleaned**

All soft furnishings etc that do not meet the protocol of being able to be washed at 60 degrees will be removed from the villas.

### **Dispensers and prevention kit**

Hydroalcoholic solution dispensers for hand cleaning will be placed in public areas.

## NEW PERSONAL SPACE: SOCIAL DISTANCING

<b>Pre-arrival information</b> Prior to arrival customers will be contacted and informed of the safety measures and protocols that will be in place at the club. This will be by means of an email. Villa keys will be fully sanitised for every arrival.	<b>New signage system</b> New signage will be in place throughout the club providing social distancing information and space allocation.	<b>Protective screens</b> Protective screens will be installed where necessary for your safety.
---	---	--

### Capacity reduction

As per the Spanish authorities regulations we must reduce capacity in the swimming pool in order to guarantee social distancing and personal space.

### Restaurant & pool bar service

Due to the current situation, our restaurant La Solana will be closed but we will still provide you with our best service at the pool bar in line with the Spanish Health Authorities guidelines. Table distancing and QR codes to read the snack menu will be in place.

### Hygiene certification

Rovira Consulting has provided certification for hygiene, disinfection and quality control of all restaurant and bar processes.

### Swimming-pool

The reserving of sun loungers is not permitted. Groups of 4-sun loungers will be distributed around the pool areas. Please share these amongst family members, especially children.

A lifeguard will be on duty to enforce these rules.

As we cannot use sun-loungers with cushions these will be replaced with the mesh ones currently used in the villas. They will be fully sanitised before change over of guests. Extra towels will be provided for added comfort.

**Inflatables**, except for babies and young children, are not allowed.

**Due to the Government regulations, activities like children entertainment, pool party or Club dinners with live music, will remain cancelled until further notice**

Ante la situación provocada por el Covid-19, La Quinta Club ha desarrollado una estrategia de transformación basada en las siguientes premisas:

- Seguridad para trabajadores y clientes
- Reducir el contacto en las interacciones Cliente – Trabajador
- Optimización de procesos operativos, simplificando y digitalizando el servicio
- Adaptarnos a las 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 resort en un marco de confianza y seguridad.

### **Nuevos equipos de limpieza**

Nuevos protocolos de limpieza y desinfección incluyendo nuevos equipos y productos de limpieza durante toda la estancia.

### **Plan especial de prevención**

Desarrollamos un plan especial de prevención y mantenimiento para las áreas de climatización, refrigeración y circuitos de agua.

### **Comité de seguridad y salud**

Se nombra un equipo formado por tres empleados como garante de todas las adaptaciones del programa Stay Safe.

### **Equipos de protección**

Equipos de protección individual (EPI) y cursos de formación en normas de higiene (ADECCO training) y salud alimentaria (Rovira Consulting) previos a la apertura para todos los empleados.

### **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 villa siempre se hará en ausencia del cliente.

### **Precintado de áreas y artículos**

Tras desinfección de la villa se sellarán todos los artículos de uso frecuente (mando a distancia y perchas).

### **Eliminado de papel y papelera**

Se elimina la papelería de la habitación y se implanta un directorio digital por lectura QR. Se mantiene la papelera del baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

### **Dosificadores y kit de prevención**

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

### **Eliminado de elementos de lavado en seco.**

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

## **NUEVO ESPACIO PERSONAL: DISTANCIAMIENTO SOCIAL**

### **Información pre-llegada**

Se contacta al cliente antes de la llegada para informarle de todas las medidas tomadas y de cómo será su estancia. Esta información será enviada por email.

Las llaves de las villas se desinfectarán para cada llegada

### **Cartelería**

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.

### **Reducción de capacidad**

Siguiendo la normativa de las autoridades sanitarias españolas, debemos reducir la capacidad en la piscina para garantizar el distanciamiento social y el espacio personal.

### **Servicio de bar en la piscina**

Debido a la situación actual nuestro restaurante "La Solana" permanecerá cerrado. Seguiremos proporcionando nuestro mejor servicio en el bar de la piscina bajo las directrices de las autoridades sanitarias.

### **Certificación de higiene**

Rovira Consulting ha proporcionado certificación para la higiene, desinfección y control de calidad de todos los procesos de los bares y del restaurante.

### **Piscina**

No se permite reservar tumbonas. Se distribuirán grupos de 4 tumbonas por las zonas de la piscina.

Por favor, comparta esto entre los miembros de la familia, especialmente con los niños.

El socorrista tendrá el deber de hacer cumplir estas reglas.

Como no podemos utilizar tumbonas con colchonetas, se reemplazarán por las de malla. Se desinfectarán por completo en cada cambio. Proporcionaremos toallas adicionales para mayor comodidad.

No se permiten hinchables, excepto para bebés y niños pequeños.

**Debido a las regulaciones gubernamentales, las actividades como entretenimiento infantil, fiesta de la piscina o cenas del club con música en directo, permanecerán canceladas hasta nuevo aviso.**