



## NUEVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE & PREVENCIÓN

Siempre esforzándonos por ofrecer un máximo nivel de calidad y seguridad para nuestros clientes y colaboradores, agregamos nuevas medidas de protección en nuestros hoteles en todo el mundo, además de las adaptaciones locales de las nuevas medidas de higiene y sanitización. Existen alrededor de 150 protocolos que cumplen los nuevos requisitos de Accor a nivel mundial. La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros equipos, huéspedes y socios son nuestra máxima prioridad en este momento.

Altos estándares de higiene y limpieza siempre han estado presentes en nuestras marcas alrededor del mundo. Pero vamos más allá con la adopción de medidas adicionales de desinfección e higiene adaptándonos a las necesidades actuales de nuestros huéspedes y clientes, brindando las mejores experiencias.





## DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Seguimos estrictamente las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) para garantizar la distancia social dentro de nuestros hoteles.



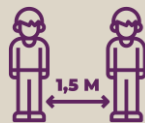
### ELEVADORES

Disminuimos la capacidad de personas en elevadores, evitando aglomeraciones.



### SERVICIOS

Los servicios de valet y mensajería serán cancelados o seguirán protocolos de higiene y sanitización.



### CONTROLES & FILAS

Realizamos control de filas en recepción y restaurantes, donde también distanciamos mesas.



### STAFF EN HABITACIONES

Reducimos la entrada de personal en las habitaciones e intensificamos la limpieza, pero reducimos la frecuencia a cada 3 días después del check-in.





## EQUIPAMENTOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Nos aseguramos de que todo el personal del hotel use el equipo recomendado, como guantes, máscara y delantal.



### MÁSCARAS & ALCOHOL GEL EN RECEPCIÓN

Los clientes y huéspedes tienen máscara y alcohol gel disponibles para su compra en la recepción.



### USO OBLIGATORIO DE MÁSCARAS EN ÁREAS PÚBLICAS

El uso de una máscara es obligatorio en áreas públicas por parte de clientes y huéspedes.



## ENTRENAMIENTO DE EQUIPOS

Capacitamos a nuestros colaboradores, con el objetivo no solo del uso correcto de los materiales. Seguridad, sino también para poner en práctica los nuevos procedimientos adoptados.

## HIGIENE PERSONAL, DE AMBIENTES & ITEMS INDIVIDUALES

Proporcionamos alcohol gel en todas las áreas comunes y priorizamos la compra de productos de limpieza con un nivel de desinfección recomendado por la OMS (Organización Mundial de la Salud).



Artículos como llave magnética de acceso a la habitación, boletines y control remoto de los televisores se enviarán a la recepción al momento del check-in, previamente desinfectados.

Toda la ropa de cama se embolsa y se lava a 60 grados.



## MANTENCIÓN DE EQUIPOS, CONTROL DE AGUA & AIRE ACONDICIONADO



### ANÁLISIS DE AGUA

Realizando análisis características fisicoquímicas y bacteriológicas del agua.



### NIVELES DE CLORO

Monitoreo frecuente de la calidad del agua, asegurando niveles adecuados de cloro.



### AC & VENTILADORES

Control del sistema de renovación de aire y operación de los ventiladores de control de aire acondicionado (24H/7D).



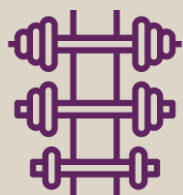
### FILTRO DE AGUA

Mantenimiento del sistema de agua caliente a 60 ° C. Cambio de filtros para los puntos de entrada de agua del hotel y consumo de agua (bebederos, cafeteras, máquinas de hielo, etc.).



## AREAS DE RECREACIÓN: SPA, PISCINA, SAUNA, FITNESS CENTER & KIDS CORNERS

Nuestra piscina tiene un procedimiento específico para limpieza y control de frecuencia. Algunas zonas de esparcimiento como spa, sauna y el kids corner, permanecen cerrado. Ofrecemos alcohol gel en nuestro gimnasio para limpiar equipos, además hacemos el control del número de personas en el espacio.





## NUEVOS ESTÁNDARES DE SERVICIO DE ALIMENTOS & BEBIDAS

Aumentamos aún más los rigurosos controles en todos los pasos de nuestros servicios A&B y reforzamos nuestros protocolos para que siempre se sienta seguro en nuestros hoteles y restaurantes.

Tenemos nuevos estándares de servicio al cliente, limitando el contacto humano con comida y bebidas a través del servicio a la carta y buffet invertido (donde se atiende al cliente), además de cajas para snacks y coffee breaks.

En el caso del restaurante cerrado, el desayuno se puede servir en la habitación sin cobrar una tarifa adicional. Nosotros trabajamos con menú reducido y priorizamos proveedores locales.





## EVENTOS

Adoptamos nuevas medidas para llevar a cabo los eventos, reduciendo la capacidad de las personas dentro de las salas y salones con un mayor espacio entre las mesas, las sillas y los participantes (1,5 m). Creamos soluciones personalizadas y creativas para servicios de coffee break con kits de cajas individuales;





## PROCEDIMIENTO DE RESERVAS & PAGOS



### PAGO ANTICIPADO

La tarifa diaria total se paga por adelantado, mediante depósito o autorización de débito o crédito.  
Evitar el manejo de la tarjeta de crédito o efectivo en recepción.



### FAST CHECK-OUT

También promovemos el check-out express para el pago de imprevistos adicionales.





## SOPORTE & ATENCIÓN A HUÉSPEDES Y CLIENTES

Establecimos una importante asociación con AXA, la compañía líder mundial en seguros, especializada en servicios de salud para garantizar la atención médica a nuestros clientes. Nuestros clientes tendrán acceso a teleconsultas médicas gratuitas, con miles de profesionales médicos en 110 destinos donde Accor está presente.

Los equipos también están capacitados para informar a los contactos de los consulados y embajadas, asistiendo a huéspedes extranjeros.



## CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS

Para garantizar aún más seguridad en la ejecución de estos protocolos y procedimientos, somos auditados por profesionales especializados para recibir la certificación de Bureau Veritas, un líder mundial especializado en pruebas, inspecciones y certificaciones.

Asegurar y anticipar necesidades de nuestros clientes, brindando excelencia como estándar, es parte de nuestro ADN. Estamos listos para recibir su evento con total seguridad.



Más información  
sobre todos  
nuestros  
protocolos:

[CLICK AQUÍ](#)

**Mercure**  
HOTELS