**How We Care**

**Безопасная окружающая среда**

Наши отели, каждый из которых является подлинным оазисом безопасности, внедряют инновационные стандарты безопасности, поэтому все клиенты уверены в своем пребывании.

• Earth Check сертифицировали нас в соответствии с местными и международными стандартами безопасности, что подтверждает нашу приверженность здоровой окружающей среде.

• Специализированный, квалифицированный персонал всегда присутствует с соответствующим оборудованием для охраны здоровья и безопасности.

• Безопасный доступ к собственности с соблюдением новейших гигиенических протоколов для поставщиков и сотрудников.

• Круглосуточная медицинская помощь и скорая помощь в собственности или по вызову, безопасные и изолированные комнаты (технический специалист по гигиене и эпидемиологии).

• Инспекция всех товаров и продуктов, доставляемых в отели, при этом предпочтение отдается устойчивым местным источникам.

• Мы подаем еду с гарантированной прослеживаемостью от известного, местного и устойчивого происхождения на основе уникального подхода нашей философии «Честной еды»

• Строгое соблюдение рекомендаций ВОЗ, CDC и местных гигиенических агентств с постоянным мониторингом обновлений стандартов.

**Стандарты гигиены**

Постоянно совершенствуясь и демонстрируя наши планы действий по уборке, гигиене и дезинфекции во всех помещениях, мы гарантируем, что отель соответствует самым высоким стандартам.

• Помещения дезинфицируются и очищаются с помощью сертифицированных биоразлагаемых продуктов за 24 часа до заезда гостей.

Белье и текстиль очищаются с помощью процессов, сертифицированных в прачечной.

• Для обеспечения безопасности клиентов мы усилили новые протоколы очистки для наших столовых. Все буфеты и рестораны a la carte должны быть тщательно очищены между приемами пищи. Шведский стол теперь обслуживается персоналом.

• Мы увеличили количество случаев дезинфекции мест общего пользования, закрывая каждую зону для дезинфекции всех поверхностей и мебели.

• Для безопасности гостей и персонала предоставляется уборочное оборудование от сертифицированных поставщиков, а также защитное снаряжение для всех сотрудников.

• Новые меры и протоколы очистки с использованием сертифицированных экологически чистых продуктов. Кроме того, мы берем на себя экологичный подход, чтобы гарантировать максимальную эффективность без ущерба для окружающей среды и воздействия на наши сточные или водные системы.

• Следуя указаниям опытных вирусологов, мы адаптировали наши протоколы к новым и текущим обстоятельствам, увеличив частоту дезинфекции с двух до нескольких раз в день, а также установив постоянный процесс очистки.

**Социальное дистанцирование**

Использование открытых открытых площадок и поощрение их использования рассматривается как мера безопасности, а также как настоящая роскошь, которой мы можем наслаждаться во время отпуска.

• Мы максимально используем наши живописные открытые пространства и используем эти места в качестве дополнительных ресторанов. Кроме того, необходимо принимать во внимание меры социального дистанцирования для групповых мероприятий на открытом воздухе.

• Обслуживание в номерах теперь безконтактное обслуживание для более интимного опыта. Пища поставляется в закрытой компостируемой упаковке с многоразовым бамбуковым покрытием и приспособлениями.

• Мы поощряем предварительное бронирование для наших ресторанов а-ля-карт, так как количество столов было сокращено. Кроме того, открытые площадки были добавлены для расширения наших фуршетов и обедов на свежем воздухе.

• Семинары, мероприятия и шоу с живой музыкой были реструктурированы, чтобы помочь правилам социального дистанцирования, а возможности выступлений внутри помещений были ограничены.

• Установлены знаки в зонах ожидания, чтобы помочь потоку и избежать скопления людей.

• Гамаки, шезлонги и все сидячие места были реорганизованы, чтобы способствовать социальному дистанцированию, создавая тем самым более интимную обстановку для всех гостей.

• Мы заменили станции самообслуживания на компостную упаковку Star Cafe.

• Семейные семинары и мероприятия теперь ограничены небольшими группами по 6 человек и должны быть зарезервированы заранее.

**Инновации**

Мы внедряем инновации в способ, которым мы предоставляем информацию нашим клиентам и общаемся с ними, чтобы мы могли быть как можно ближе друг к другу без необходимости физической близости.

• Индивидуальная и удобная регистрация заезда и выезда через мобильную альтернативу.

• Получите актуальную информацию через нашего круглосуточного электронного консьержа в приложении Iberostar или по телефону в номере.

• Чтобы укрепить нашу безбумажную философию, все наши меню, графики мероприятий и процедуры бронирования выполняются с помощью цифровой альтернативы, а также текущую информацию можно найти по всей инфраструктуре.

• Благодаря нашей образовательной программе «Звездный лагерь» «Доктор Супергерой», дети могут играть и общаться, соблюдая правила социального дистанцирования, а также участвуя в бесконтактных играх, мероприятиях и мероприятиях на свежем воздухе, адаптированных для каждой возрастной группы.

**Рестораны**

01. Внедрен «всегда включенный» процесс гигиенической очистки, который будет осуществляться между обеденными перерывами.

02. Реорганизация всех столовых для обеспечения дистанцирования между всеми столами и поверхностями.

03. Обслуживание номеров теперь является бесконтактным вариантом для всех гостей, чтобы они могли пообедать в более интимной обстановке.

04. Слоты резервирования соответствовуют социальному дистанцированию.

05. Вся посуда самообслуживания была ликвидирована, вместо этого есть персонал, который поможет гостям с выбором.

06. В ответ на социальный устав, мы расширили возможности питания для гостей.

07. Мы продлили часы работы магазинов, чтобы все гости могли совершать покупки.

08. Для большего удовольствия гостей мы увеличили количество вариантов питания во время обеда и ужина.

**Номера**

1. Все комнаты проходят предварительную гигиену до глубокой очистки и дезинфекции за 24 часа до прибытия гостя, включая дезинфекцию и дезинфекцию кондиционеров.

2. В номера заселяют через 24 часа после очистки.

3. Актуальную информацию можно получить через 24-часового электронного консьержа.

4. Обученные процедурам гигиенической очистки, все сотрудники используют сертифицированные биоразлагаемые чистящие средства, которые удаляют 99,99% вирусов, а также бактерий.

5. Во всех комнатах имеются дезинфицированные бутылки с водой, которые можно пополнять на станциях с нанофильтрованной и очищенной водой на всей территории отеля.

6. Биоразлагаемые и органические туалетные принадлежности предлагаются во всех номерах. Персональные удобства предоставляются по запросу.

**Сервис**

1. По прибытии гостям предлагается дезинфицирующее средство для рук.

2. По прибытии все сумки должны быть продезинфицированы, а также дезинфицируются тележки, используемыми для перевозки гостей после каждого использования.

3. Индивидуальная регистрация заезда / выезда через мобильную альтернативу.

4. Получите помощь через нашего круглосуточного электронного консьержа.

5. Установлены вывески в зонах ожидания, чтобы помочь потоку и избежать скопления людей.

6. На всей территории отеля установлены гелевые станции для дезинфекции рук, что обеспечивает легкий и удобный доступ для всех гостей.

**Общественные места**

1. Лобби, торговые центры, театры, спортзалы, рестораны, бары находятся под строгой очисткой. Ежедневная глубокая уборка с частыми и постоянными проверками в течение дня.

2. Лифты: ограниченная вместимость, вывески для информирования о том, как касаться кнопок (локтем), ежедневная глубокая очистка и непрерывные проверки в течение всего дня с использованием биоразлагаемых и сертифицированных чистящих средств.

3. Многоразовые бутылки с водой, заправленные на наших станциях очистки, будут доступны в каждой комнате.

4. В соответствии с кубинской сертификацией бассейн и вода останутся чистыми и безопасными, без каких-либо вирусов или бактерий.

5. Магазины: ограниченные возможности для социального дистанцирования с активацией собственных протоколов здоровья.

6. Вирусологи разработали процессы «Гигиены глубокой очистки» с использованием биоразлагаемых чистящих средств, которые сертифицированы для уничтожения 99,9% вирусов и бактерий.

**СПА**

1. Строгие процедуры очистки во всех зонах спа, до и после каждой процедуры.

02. Кровати очищают, дезинфицируют и повторно накрывают чистым и дезинфицированным постельным бельем перед каждой обработкой.

03. Персонал должен мыть руки один раз в час и между сменами перчаток.

04. Сандалии, полотенца и халаты для спа дезинфицируются с помощью электростатической очистки.

Также на входе в СПА будут дезинфицирующие коврики.

05. В случае подозрения на случай COVID-19 будут выполнены все протоколы, и гостю будет отказано в проведении процедуры.

06. Массажные кабинеты, гидротерапевтические и лицевые станции должны очищаться после каждой процедуры. Вся посуда будет дезинфицироваться после каждого использования.

07. Гелевые станции для дезинфекции рук были установлены во всех входах в спа для легкого и удобного доступа гостей.

**Пляж и бассейн**

1. Все бассейны проходят глубокую очистку еженедельно с использованием сертифицированных биоразлагаемых чистящих средств, которые, как доказано, убивают 99,99% вирусов, а также бактерий.

2. Гамаки, шезлонги и все сидячие бассейны и пляжные зоны были реорганизованы, чтобы способствовать социальному дистанцированию, создавая тем самым более интимную обстановку для всех гостей.

3. Все бассейны теперь имеют ограниченную вместимость для гостей, поэтому гости могут чувствовать себя в безопасности, наслаждаясь своим временем охлаждения.

4. Все бассейны и пляжи тщательно охраняются обученными спасателями, чтобы гости могли соблюдать правила техники безопасности.

5. Шезлонги, палапы, столики у бассейна и поверхности дезинфицируются персоналом после ухода каждого гостя с использованием сертифицированных, биоразлагаемых и органических чистящих средств.

6. Для облегчения потока и предотвращения скопления людей установлены указатели на душевые кабины и душевые у бассейна.

**Развлечения**

01. Внедрен «всегда включенный» процесс гигиенической очистки, который будет задействован за час до начала каждого мероприятия, кроме того, на всех входах Fit & Fun, а также входах Star Camp были размещены дезинфицирующие маты.

02. Гости теперь могут восстановить связь с окружающей средой и самим собой с помощью специализированных мероприятий и программ.

03. Гости теперь могут зарезервировать свое место для специальных программных мероприятий, обеспечивая более интимную обстановку для всех участников.

04. На всей территории отеля гости могут легко найти и получить доступ к многочисленным станциям для дезинфекции рук во всех входах в здание и ресторан.

05. Мероприятия на свежем воздухе во многих местах, чтобы помочь правилам социального дистанцирования, показы в помещениях были ограничены в аудитории.

06. Гостям теперь доступны более интимные и эксклюзивные мероприятия для небольших групп.

07. Малыши теперь могут присоединиться к веселью, с особыми и эксклюзивными приключениями, создавая динамику сотрудничества в небольших группах.

08. С помощью приложения Iberostar гости теперь могут забронировать сеанс один на один с личным тренером, чтобы заняться фитнесом.

09. Изобретенные ночные развлекательные мероприятия с участием различных исполнителей и музыкантов были добавлены к бесчисленному списку мероприятий и впечатлений, которыми гости могут наслаждаться на всей территории отеля.

**Мероприятия**

01. Увеличение частоты глубокой очистки в конференц-залах, включая стены, ковры и кондиционеры.

02. Регулярная фумигация и добавление дезинфицирующих средств для рук во всех залах заседаний.

03. Регулярный мониторинг мусорных баков, комнат отдыха и огнетушителей.

04. Поставщики, работающие в соответствии с высочайшими гигиеническими, безопасными и устойчивыми протоколами и сертификатами.

05. Несколько открытых мест. Протоколы и процедуры безопасности и гигиены также применяются ко всем мероприятиям на открытом воздухе.

06. Распределение между всеми столами и стульями.

07. Подготовка F & B: все сотрудники проходят проверки здоровья каждое утро; зоны подготовки глубоко очищаются несколько раз в день; персонал использует оборудование для обеспечения безопасности пищевых продуктов.

08. Питание и напитки: закуски к кофе-брейку, чтобы сохранять протоколы социального дистанцирования; служба общественного питания и буфет.