

COMUNICADO COVID 19 - TE CUIDAMOS

En primer lugar, desde la familia de la Pensión La Perla** / Pensión Urkia** y Pensión Sarriegi** queremos trasladar nuestro compromiso en la seguridad y confianza hacia todos vosotras y vosotros ante la situación que hemos vivido y estamos viviendo con el Covid-19. No ha sido fácil y vamos a superarlo porque sabemos que volveréis a visitarnos.

Llevamos muchos años generando sonrisas y nuevas experiencias en nuestros huéspedes y volveremos con más fuerza, acompañados de nuestra calidad humana y valores dignos de una Pensión familiar para que se sientan como en casa. Antes de esta situación extraordinaria, la limpieza y el bienestar de cada uno de nuestros huéspedes era lo más importante y será, más aún si cabe, en los tiempos que estamos viviendo ahora. Para ello, una vez que se reanude la actividad en nuestras pensiones, hemos evaluado los riesgos de seguridad sanitaria, preparación, los protocolos de actuación y servicio al cliente.

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN: SENTIDO COMÚN

Recoge todas las medidas que deben tomarse para la mayor protección y seguridad de nuestro personal y de nuestros huéspedes, cubriendo todo el circuito, desde la entrada al establecimiento hasta su salida. Apelamos al Sentido común para el bienestar de todas y todos.

Plan de actuación

- **Trabajadores:**

Tomaremos las medidas generales, con la formación en materia preventiva de Covid-19, para la seguridad y confianza de todos y todas dentro del establecimiento para el día a día.

- Todo el personal con guantes y mascarillas
- Multiplicar la limpieza en zonas comunes de la Pensión varias veces al día con información de ello para los huéspedes.

- **Aspectos principales de protocolo durante la estancia del huésped en nuestra “casa”:**

Para nosotros, lo más importante es que nuestros huéspedes se sientan como en casa. Los pequeños detalles son clave para crear un clima de bienestar y para ello, una vez entre en su habitación, serán los primeros en estrenar todos los componentes para una estancia de seguridad y confianza en nuestros establecimientos.

- Tratamiento de esterilización de toda la habitación (Manillas, lencería textil, microondas, nevera, perchas, baño y ducha, etc).
- Homologación de todos los productos de limpieza por las autoridades sanitarias.
- Personal con mascarillas, guantes e indumentaria homologada.
- Dispensador de geles en el establecimiento con la información de su uso.
- Set higiénicos en cada habitación (Toallitas, gel hidroalcohólico, mascarillas, etc)
- Alfombrillas desinfectantes antes de entrar en la pensión.
- Facilidades para realizar cualquier comida dentro de la habitación (Microondas, cubiertos, vasos, nevera, hervidoras,etc) y material protegidos para el estreno de su uso mediante precintos homologados.
- Protocolo específico de señalización nueva con distancias de seguridad en toda la Pensión.
- Cerraduras electrónicas con posibilidad de apertura de llave desde el móvil y con código para seguridad de cada una de las personas.

POLÍTICA DE CANCELACIONES SOBRE LAS RESERVAS

Somos conscientes de la situación que estamos viviendo y por eso, queremos trasladar un mensaje de confianza y tranquilidad sobre la política de cancelación en las reservas de habitación. Para poder llevar a cabo la mejor organización, debemos adecuarnos y hemos modificado nuestra política para el bien de todos. Tenemos 2 tipos de tarifas y estaremos dispuestos a ayudar y estudiar cada reserva realizada. La información sería la siguiente:

- **Tarifa Flexible:**

- La Pensión no efectuará cargos si cancela hasta 48 horas antes de la fecha de llegada.

- Si cancela fuera de dicho plazo, durante la estancia o no se presenta, la Pensión cargará el 100% de la estancia completa en concepto de gastos de cancelación.

- Se paga en el Pensión. Los datos de la tarjeta de crédito se utilizan como garantía.

-Impuestos y cargos adicionales: el IVA está incluido. Impuesto municipal no aplicable. Cargo por servicio no aplicable.

- La reserva sólo podrá ser modificada para otras fechas si la Pensión tiene disponibilidad. El cliente deberá contactar con la pensión vía correo electrónico o teléfono.

IMPORTANTE En las modificaciones, en el caso que en las fechas solicitadas, el importe total de la reserva sea mayor, el cliente deberá abonar la diferencia.

- **Tarifa No Reembolsable (Fechas Modificables):**

- Se cargará el 100% del importe total de la reserva antes o el día de la llegada del cliente.

- El importe total no es reembolsable. Se podrán modificar las fechas hasta 48h antes del día de llegada.

- Los datos de la tarjeta se utilizarán para cargar el 100% del importe total de la reserva antes de la llegada del cliente.

- Impuestos y cargos adicionales: el IVA está incluido. Impuesto municipal no aplicable. Cargo por servicio no aplicable.

- La reserva sólo podrá ser modificada para otras fechas si la Pensión tiene disponibilidad. El cliente deberá contactar con la pensión vía correo electrónico o teléfono.

IMPORTANTE En las modificaciones, en el caso que en las fechas solicitadas, el importe total de la reserva sea mayor, el cliente deberá abonar la diferencia.

DISTANCIA, HIGIENE Y PROTECCIÓN

Nuestra intención es asegurar la mejor experiencia en nuestros establecimientos durante este nuevo periodo de restricciones. Nos adaptamos a los momentos actuales, siempre, desde la responsabilidad y el cumplimiento de las medidas necesarias para una estancia sin sobresaltos.

Sabemos que queréis volver, y al principio, no será lo mismo pero entre todos lo conseguiremos. Estamos preparados para cuidarle y para volver a verle llenando las calles de nuestra querida San Sebastián. ¡¡¡Os esperamos!!!