



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

“ Viaje seguro con la mejor compañía ”

En Special Tours hemos estado trabajando para poder ofrecerte plena confianza, evaluando riesgos y buscando seguridad.

**Porque somos Seguros.
Porque somos Special.**

Este protocolo de actuación está sujeto a posibles modificaciones originadas en las adaptaciones necesarias exigidas por las autoridades cada país o destino.

Seguridad en nuestros Autobuses

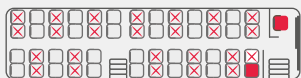


Limitación de Aforo

Aforo limitado para poder respetar la distancia social, dejando una fila de asientos libre entre pasajeros.

(*) Esta limitación puede sufrir variaciones en función del desarrollo de las normativas y requerimientos de las autoridades sanitarias.

Permitimos ir en la misma fila los clientes que compartan habitación durante el viaje.



Material Higiénico

Nuestros autobuses disponen de dispensadores de geles hidroalcohólicos en puerta trasera de acceso al vehículo.

Nuestros clientes deben ir provistos de sus propias mascarillas de protección, no obstante pondremos a su disposición unidades adicionales, por si fuera necesario.

Nuestros guías y conductores irán siempre debidamente protegidos.



Limpieza y Desinfección

Toda nuestra flota cuenta con un sistema de ventilación y purificación del aire que cumple con la normativa actual requerida por las autoridades sanitarias.

Somos pioneros en el uso de producto certificado anti-covid para la limpieza y desinfección diaria integral tanto de exterior como de interior del vehículo incluyendo puertas interiores y exteriores, reposacabezas y reposabrazos de los asientos, así como de los pasamanos del interior del vehículo.

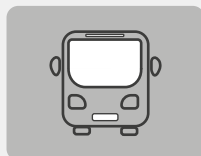


Colocación del equipaje en Bodega

El manejo del equipaje en el maletero del autobús lo realizará exclusivamente el conductor, evitando aglomeraciones en el momento de la carga y la descarga de los equipajes.

El conductor irá provisto de guantes de látex y mascarilla durante el servicio de colocación de equipajes siendo obligatorio el cambio de guantes en cada operación.

El equipaje será debidamente desinfectado antes de la carga de la bodega del autobús.



Normativa de obligado cumplimiento en viaje

Acceso al autobús siempre por la puerta posterior del vehículo respetando la distancia de seguridad entre pasajeros durante el acceso.

Cada cliente ocupará el mismo asiento todos los días del circuito.



Información sobre protocolos de actuación

Nuestros guías darán información precisa sobre los protocolos de seguridad a seguir durante el viaje: acceso al autobús, carga y descarga de equipajes, realización de las visitas y check in y check out en los hoteles.



Toma de temperatura

Se tomará la temperatura a todos los pasajeros diariamente antes de la subida en el autobús.



En caso de emergencia

Soporte al pasajero en caso de cualquier emergencia sanitaria, no solo provocada por Covid-19. Asistencia a centros hospitalarios, tareas de traducción.

Nos encargamos de todas las gestiones necesarias ante una posible interrupción anticipada del viaje.

Seguridad en nuestros Guías



Seguridad en Hoteles y Restaurantes



Análisis y control en la contratación de un proveedor

Solicitaremos a todos los hoteles y restaurantes de su viaje sus propios protocolos de seguridad e higiene.

Special Tours hace una contratación de hoteles y restaurantes en base a aquellos que hayan adoptado un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.



Check-in

Aforo máximo en la zona de recepción. Establecimiento de medidas necesarias para asegurar el distanciamiento.

Las llaves o tarjetas magnéticas de las habitaciones pasarán por un tratamiento de desinfección antes de ser entregadas.

De existir servicio de maletero contratado, el personal encargado de la manipulación del equipaje irá equipado con guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.



Limpieza y desinfección

Se intensificarán las tareas de limpieza y desinfección en el conjunto del establecimiento.

El área de pisos y limpieza usará equipo de protección adecuado incluyendo mascarillas y guantes de látex.

Se dipondrá de desinfectantes para manos a base de gel hidroalcohólico en cada piso, y en entradas y salidas.

Seguridad en Hoteles y Restaurantes



Desayunos, comidas y cenas

Recomendamos el pago con tarjetas u otros elementos electrónicos para aquellos servicios extras como el pago de bebidas o extras en los hoteles.

Se priorizará la utilización de mantelería de un solo uso. En caso de no ser factible se asegura la limpieza de las superficie de las mesas o sillas.

Estarán retirados cualquier elemento decorativo de las mesas así como productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, acetueras, etc.) priorizándose monodosis o su servicio en otros formatos por parte de camareros bajo petición del cliente.

En aquellos casos en los que exista servicio de buffet estarán implementadas fórmulas de buffet asistido, emplatados individuales y/o monodosis tapados, así como un itinerario sugerido que evite aglomeraciones en determinadas áreas.



Uso de zonas comunes

Existirá cartelería con medidas preventivas implantadas en el establecimiento y pautas a seguir como el aforo o las distancias de seguridad.

Limpieza y reducida capacidad en elevadores, fomentando el uso de las escaleras.



En Habitación

Se hará una una desinfección diaria y en todo caso previa a la entrada de nuevo cliente.

Se garantiza que toda la lencería y ropa sigue un proceso de desinfección y lavado.

Se reducirán los textiles en la habitación, así como objetos de decoración y amenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia establecido.

Mantas y almohadas en los armarios estarán debidamente protegidos.

Desinfección de controles de TV, interruptores de luz, termostatos y manijas de las puertas.



Seguridad en las Visitas



Auriculares

Uso de radioguías en todas las visitas, con auriculares de uso individual desechables para garantizar las medidas de higiene necesarias.

Estas radioguías permitirán a los clientes el seguimiento de las explicaciones de nuestros guías sin perder detalle y pudiendo respetar la distancia social, pues el alcance supera los 80 metros de distancia.



Sin colas en museos y monumentos

Gestión de reservas de monumentos y museos para acceder con horario determinado garantizando el acceso directo sin colas.

Contamos con un equipo especializado, y con amplia experiencia en la gestión y contratación de las visitas, estando al día en la implementación de protocolos de seguridad de cada uno de los monumentos y museos para ofrecer las mejores garantías de seguridad de nuestras visitas.



Uso obligatorio de mascarilla en recintos cerrados

El uso de mascarillas será obligatorio en aquellas visitas que se realicen en recintos cerrados tales como museos o monumentos religiosos.

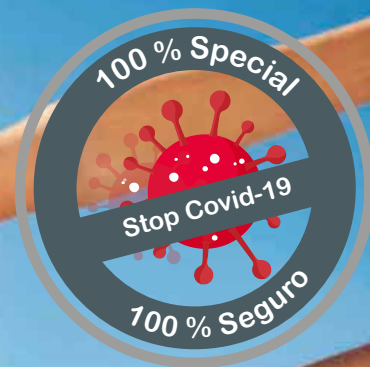
Nuestros guías, en contacto permanente con el departamento de visitas informarán a los clientes de posibles condiciones en las visitas adicionales que cada monumento pueda requerir, tales como, desinfección de calzado para el acceso, toma de temperatura, etc.



Garantía de control de Aforo

Nuestro departamento de contratación reservará únicamente en aquellos monumentos y museos que tengan un control de aforo que asegure el cumplimiento del distanciamiento social.





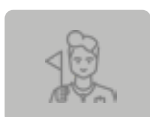
Recomendaciones generales de Seguridad para nuestros clientes



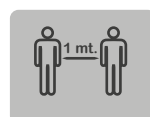
Lave sus manos con frecuencia con los geles hidroalcohólicos facilitados por nuestro personal.



Haga uso del material sanitario puesto a su disposición.



Siga las instrucciones de nuestro guía.



Respete la distancia de seguridad.



Disfrute del viaje.

“ Viaje seguro con la mejor compañía ”

Special
tours

Este protocolo de actuación ha sido desarrollado de acuerdo a los establecidos por la ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) en coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo, y validadas por el Ministerio de Sanidad. Se han tenido en cuenta además los Protocolos Globales decretados por la WTTC (Consejo Mundial de Viajes y Turismo) siguiendo las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud).