

## **Medidas de interés a tener en cuenta por los turistas que visiten Cuba sobre el procedimiento a seguir con las personas que resulten positivo a la COVID-19.**

### **Medidas en materia de Calidad**

1. Permanecer en la habitación, hasta que se disponga del resultado de la segunda prueba PCR-RT, la cual se practica según protocolo del MINSAP.
2. Los horarios de los servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena) se realizarán en la propia habitación siguiendo el protocolo de entrega y recogida establecido al efecto.
3. Opciones de menú diario (tres variantes a elegir como mínimo), cumpliendo los estándares según la categoría del hotel y la modalidad del servicio.
4. Línea de contacto disponible para los clientes las 24 horas en la recepción que estará siempre operativa.

### **Cambios de habitación**

- 1- No se admitirán cambios de habitación a los clientes en aislamiento, salvo casos muy excepcionales, siguiendo las indicaciones del MINSAP.

### **Servicio de limpieza de habitaciones**

- 1- Se realizará la limpieza de las habitaciones, según asignación.
- 2- Al llegar la camarera a la habitación tocará y avisará al cliente que comenzará la limpieza, pidiendo que se retire de la misma hacia el exterior (preferiblemente terraza o pasillo) exigiendo el uso de mascarilla y cumplirá lo establecido en el procedimiento recogido en el manual de operaciones, siguiendo todos los pasos para la limpieza de las habitaciones y baños.
- 3- La limpieza o repaso de las habitaciones se realizará cumpliendo con la dosificación e indicaciones de uso de los productos químicos y siguiendo los pasos de las normas de limpieza recogidos en el manual operacional y según lo establecido en la NC 127-2014.
- 4- Los baños contarán con la dotación según estándares de la categoría, ajustada a los protocolos de la covid (inclusión de gel de manos, geles hidroalcohólicos al 70%, papel o toalla para secado de mano), garantizando que los cestos con tapa y /o papeleras tengan su bolsa de nylon y se encuentren limpios y desinfectados.
- 5- No se ofertará servicio de tintorería.

## **Check out**

- 1- La salida de los clientes deberá ser coordinada previamente por el hotel con el MINSAP, según los resultados del segundo PCR.
- 2- En el Check Out, cada cliente firmará su factura dando su conformidad y entregará la llave de la habitación.
- 3- Los mercados que exigen al retorno a su país de origen el resultado negativo del PCR-TR en 72 horas, y los clientes se confirmen positivos a la COVID-19, al concluir su estancia en el país, queden aislados en las habitaciones de los hoteles donde están alojados, los gastos que se generen serán asumidos por las Cadenas Hoteleras.
- 4- Darle las facilidades al cliente, al cual le corresponde realizar las coordinaciones a través del representante, agente de viajes o empresa aseguradora, para el cambio de fecha del Boleto aéreo el cual es asumido por él.
- 5- Los turistas extranjeros que están en casas particulares, se trasladan hacia los hoteles hospital asumido el gasto por el propio cliente. Según protocolo establecido por el MINSAP.
- 6- Los clientes no podrán abandonar el hotel hasta no tener el permiso de la dirección que habrá ratificado el check out y el estado de todas las habitaciones con Ama de llaves.

## **Servicios de Alimentos y Bebidas**

- 1- Procurar la satisfacción del cliente respecto a lo que desea comer o beber, garantizando la variedad de las ofertas.
- 2- Efectuar todos los servicios de alimentación a clientes (desayuno, almuerzo, cena y/o merienda) así como bebidas, con el servicio a la habitación.
- 3- Adicionalmente, se dispondrá de ofertas de bebidas y alimentos ligeros para brindar en las habitaciones entre los horarios de comidas como servicio adicional. Los pedidos se realizarán por vía telefónica y serán trasladados por el dependiente, cumpliendo con los procedimientos antes explicados para los servicios a las habitaciones.
- 4- Reponer diariamente, en horario de la mañana, los productos a entregar en cada habitación que deberán ser en minidosis, personales y desechables, según disponibilidad.