

COVID 19 - NOUS PRENONS SOIN DE VOUS

En premier lieu, de la famille de Pensión La Perla** / Pensión Urkia** et Pensión Sarriegi**, nous voulons vous transmettre notre engagement envers la sécurité et la confiance, étant donné la situation que nous avons vécue et vivons avec le Covid-19. Cela n'a pas été facile et nous allons le surmonter car nous savons que vous nous rendrez visite à nouveau.

Nous générons des sourires et de nouvelles expériences pour nos clients depuis de nombreuses années et nous reviendrons avec plus de force, accompagnés de notre qualité humaine et de nos valeurs dignes d'une pension familiale pour qu'ils se sentent chez eux. Avant cette situation extraordinaire, la propreté et le bien-être de chacun de nos clients était la chose la plus importante et le sera encore plus à l'époque que nous vivons actuellement. Pour cela, une fois l'activité de nos retraites reprise, nous avons évalué les risques de sécurité sanitaire, de préparation, de protocoles d'action et de service client.

PROTOCOLES D'ACTION: SENS COMMUN

Il comprend toutes les mesures qui doivent être prises pour une plus grande protection et sécurité de notre personnel et de nos clients, couvrant tout le circuit, de l'entrée à l'établissement jusqu'à son départ. Nous faisons appel au bon sens pour le bien-être de tous.

Plan d'action

Ouvriers:

Nous prendrons des mesures générales, avec une formation préventive Covid-19, pour la sécurité et la confiance de tous au sein de l'établissement au quotidien.

- Tout le personnel avec des gants et des masques
- Multipliez le nettoyage dans les parties communes de la pension plusieurs fois par jour avec des informations à ce sujet pour les clients.
-

Principaux aspects du protocole pendant le séjour du client dans notre "maison":

Pour nous, le plus important est que nos clients se sentent chez eux. Les petits détails sont essentiels pour créer un climat de bien-être et pour cela, une fois entrés dans votre chambre, ils seront les premiers à libérer tous les composants pour un séjour de sécurité et de confiance dans nos établissements.

- Traitement de stérilisation de toute la pièce (poignées, lingerie textile, micro-ondes, réfrigérateur, cintres, bain et douche, etc.).
- Approbation de tous les produits de nettoyage par les autorités sanitaires.
- Personnel avec masques, gants et vêtements approuvés.
- Distributeur de gel sur place avec des informations sur son utilisation.
- Ensemble hygiénique dans chaque chambre (lingettes, gel hydroalcoolique, masques, etc.)
- Désinfection des tapis avant d'entrer dans la pension.
- Installations pour préparer n'importe quel repas dans la chambre (micro-ondes, couverts, verres, réfrigérateur, bouilloires, etc.) et matériel protégé pour la première de son utilisation grâce à des scellés approuvés.
- Nouveau protocole de signalisation spécifique avec des distances de sécurité dans toute la pension.
- Serrures électroniques avec la possibilité d'ouvrir la clé depuis le mobile et avec un code pour la sécurité de chaque personne.

POLITIQUE D'ANNULATION SUR LES RÉSERVATIONS

Nous sommes conscients de la situation que nous vivons et par conséquent, nous voulons transmettre un message de confiance et de tranquillité sur la politique d'annulation des réservations de chambres. Afin de mener à bien la meilleure organisation, nous devons nous adapter et nous avons modifié notre politique pour le bien de tous. Nous avons 2 types de tarifs et nous serons disposés à vous aider et à étudier chaque réservation effectuée. Les informations seraient les suivantes:

Tarif flexible:

- La pension ne sera pas facturée si vous annulez jusqu'à 48 heures avant la date d'arrivée.
- Si vous annulez en dehors de cette période, pendant le séjour ou la non-présentation, la pension facturera 100% de la totalité du séjour à titre de frais d'annulation.
- Il est payé à la pension. Les détails de la carte de crédit sont utilisés comme garantie.
- Taxes et frais supplémentaires: la TVA est incluse. Taxe municipale non applicable. Frais de service non applicables.
- La réservation ne peut être modifiée pour d'autres dates que si la pension a des disponibilités. Le client doit contacter la pension par e-mail ou par téléphone.

*** IMPORTANT *** Dans les modifications, dans le cas où aux dates demandées, le montant total de la réservation serait supérieur, le client devra payer la différence.

Tarif non remboursable (dates modifiables):

- 100% du montant total de la réservation sera facturé avant ou le jour de l'arrivée du client.
 - Le montant total n'est pas remboursable. Les dates peuvent être modifiées jusqu'à 48 heures avant le jour d'arrivée.
 - Les détails de la carte seront utilisés pour facturer 100% du montant total de la réservation avant l'arrivée du client.
 - Taxes et frais supplémentaires: la TVA est incluse. Taxe municipale non applicable. Frais de service non applicables.
 - La réservation ne peut être modifiée pour d'autres dates que si la pension a des disponibilités. Le client doit contacter la pension par e-mail ou par téléphone.
- * IMPORTANT *** Dans les modifications, dans le cas où aux dates demandées, le montant total de la réservation serait supérieur, le client devra payer la différence.

DISTANCE, HYGIÈNE ET PROTECTION

Notre intention est d'assurer la meilleure expérience dans nos établissements pendant cette nouvelle période de restrictions. Nous nous adaptons aux moments actuels, toujours, de la responsabilité et du respect des mesures nécessaires pour un séjour en douceur.

Nous savons que vous voulez revenir, et au début, ce ne sera pas pareil mais ensemble nous réussirons. Nous sommes prêts à prendre soin de vous et à vous revoir remplir les rues de notre bien-aimé Saint-Sébastien. On vous attend!!!