

Estimados asociados:

Adjunto remitimos un comunicado tipo que debe ser adaptado a las circunstancias de vuestra zona o establecimientos, que puede ser utilizado para entregar a los clientes que aún permanecen en los establecimientos hoteleros. Hay que entender que hay múltiples circunstancias que hacen que todavía haya personas alojadas en hoteles, entre las que destacamos:

1. Personas que permanentemente viven en alojamientos turísticos (apartamentos, hoteles, fondas, pensiones, hostales...)
2. Personas extranjeras cuyos países han cerrado las fronteras y no pueden volver a su domicilio por falta de transporte
3. Personas que están prestando servicios especiales (sanitarios, técnicos, fuerzas de seguridad...) que están desplazados y requieren alojamiento.

Esto es una simple lista que podría ser mucho más larga que hace que, actualmente, haya establecimientos que siguen teniendo personas alojadas y que no pueden cerrar sus puertas.

Recomendaciones para los clientes alojados en establecimientos hoteleros y extrahoteleros con motivo del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

(BOE, 14 de marzo de 2020)

Las medidas excepcionales dictadas por el gobierno de España para hacer frente a la pandemia de COVID-19 afectan a todos los sectores económicos, incluido por supuesto el turismo, y determinan una serie de restricciones a efectos de los turistas que tenemos alojados en los hoteles, que ellos mismos deben conocer y cumplir.

Es importante compartir y difundir esta información entre ellos, traduciéndola a sus respectivos idiomas.

Consideraciones:

- los establecimientos de alojamiento turístico tienen la consideración de residencia de los clientes alojados en ellos, y se ha establecido la restricción de movimientos toda la población residente en territorio español. Esto significa que los clientes deberán permanecer dentro del establecimiento sin salir a la calle y, a ser posible, evitando estar en zonas comunes o concurridas con otros clientes. Por tanto, **la recomendación es que permanezcan en sus habitaciones el mayor tiempo posible**. La dirección del establecimiento podrá determinar el cierre de todos aquellos servicios no esenciales teniendo en cuenta las actuales circunstancias. Estos servicios pueden ser, por ejemplo – y sin que sea una lista restrictiva: spas, gimnasios, piscinas, zona infantil,...- es decir, todas aquellas zonas que impliquen concentración de personas innecesariamente.
- Los bares y restaurantes interiores de los hoteles y apartamentos permanecerán abiertos para darles servicios de alimentación y bebidas y quedarán sujetos a los horarios y normas de uso que la dirección del establecimiento determine. Se recomienda seguir estas indicaciones.
- La salida del establecimiento por parte de los clientes solo podrá hacerse en los siguientes supuestos:
 - Para abandonar definitivamente el establecimiento (en su propio vehículo, autobús, tren, avión o barco). Es importante que compruebe con su agencia o transportista la confirmación de los servicios de transporte, para evitar aglomeraciones innecesarias en las estaciones correspondientes.
 - Para adquirir alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad.
 - Para asistir a centros médicos, servicios y establecimientos sanitarios.
 - El desplazamiento a entidades financieras y de seguros.
 - Por causa de fuerza mayor o necesidad.
 - En estos supuestos se recomienda que los desplazamientos se hagan de manera individual, no todo el grupo familiar, salvo que sea por acompañamiento de personas con discapacidad o causa similar.
 - En caso de ser necesaria la salida del establecimiento, deberá ir siempre acompañado de su documentación identificativa personal (Documento de identidad o pasaporte), así como la tarjeta identificativa del correspondiente establecimiento.
- En caso de duda, deberán dirigirse como hacen habitualmente a las recepciones de los establecimientos donde se alojan.