

**ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD:
UNA GUÍA PARA NUESTROS SOCIOS HOTELEROS**

PREFACIO

Tras una temporada 2024 muy exitosa, esperamos otro año muy concurrido en 2025, trabajando con ustedes, nuestros socios hoteleros. Como el mayor operador turístico del Reino Unido, aumentamos el número de aeropuertos del Reino Unido desde los que operamos en 2024 y estamos incorporando una serie de nuevos destinos a nuestra cartera de 2025 para ampliar las oportunidades de vacaciones disponibles para nuestros clientes mutuos.

En **Jet2.com** y **Jet2holidays**, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes es una pieza clave en todas nuestras actividades y se tiene en cuenta en todas las decisiones que tomamos. Nos comprometemos a desarrollar e implementar estrategias, sistemas de gestión y procesos para garantizar que el bienestar de nuestros clientes sea una prioridad cuando viajan y se alojan con nosotros. Esta guía de gestión de la seguridad se divide en varias secciones y está destinada a ayudar a todos los socios hoteleros en la evaluación y gestión de sus establecimientos, garantizando que se revisen e implementen los estándares de seguridad adecuados antes de la llegada de cualquier cliente. El objetivo es destacar los procedimientos que ya puede tener o, si no los tiene, puede utilizarse para respaldar el desarrollo de nuevos procedimientos para mejorar la seguridad del cliente. En cada sección se dedica un aspecto diferente del funcionamiento de un establecimiento; sin embargo, es posible que no todas las secciones sean relevantes en su establecimiento. Al igual que con cualquier sistema de gestión de seguridad, recuerde documentar todas las acciones, incluidos los controles, el seguimiento y las obras de reparación.

Al trabajar juntos y destacar los buenos estándares de gestión de la seguridad en todo lo que hacemos, nuestros clientes mutuos pueden estar seguros de disfrutar de unas vacaciones agradables, seguras y saludables. Estamos todos deseando trabajar con usted en 2025.



Steve Heapy
Jefe Ejecutivo Oficial
at **Jet2holidays** & **Jet2.com**

CONTENTS

- 03 RIESGO Y SEGURIDAD EN RESUMEN
- 04 NUESTROS DESTINOS
- 05 SEGURIDAD ALIMENTARIA
- 07 SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS
- 09 PISCINAS E INSTALACIONES DE OCIO
- 12 BALCONES Y SEGURIDAD GENERAL
- 13 GESTIÓN DE LEGIONELA
- 14 SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES PARA NIÑOS
- 15 SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA
- 16 GESTION DE INCIDENTES Y ENFERMEDADES
- 18 FACILITANDO INFORMACIÓN AL CLIENTE
- 19 LEGAL



RIESGO Y SEGURIDAD EN RESUMEN



EL MAYOR
TUROPERADOR
EN REINO UNIDO

EMPLEAMOS **OVER 17,000**
PERSONAS
DURANTE LA TEMPORADA ALTA
DE VERANO



**41 EMPLEADOS DE
RIESGO Y SEGURIDAD**

TRABAJAN CONTIGO PARA
MEJORAR LA SEGURIDAD

2613 INSPECCIONES
REALIZADAS EN
ESTABLECIMIENTOS
EN 2024



28 MILLIONS
DE CLIENTES EN
JET2HOLIDAYS
DESDE 2007

MÁS DEL 60%
DE LAS RESERVAS EN
JET2HOLIDAYS SON CLIENTES
REPETIDORES

MÁS DE 5,100

HOTELES DE 2-5
ESTRELLAS
EN NUESTRA CARTERA
DE PRODUCTOS



**701 NUEVOS
ESTABLECIMIENTOS**
INCLUIDOS EN NUESTRO PORFOLIO
EN 2024



5860 INFORMES DE
INCIDENTES
REVISADOS EN 2024



18.3 MILLIONES
18.3 MILLIONES VERANO 2025

NUESTROS DESTINOS



SEGURIDAD ALIMENTARIA

Jet2holidays exige que todos los hoteles implementen un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria adecuado al tamaño y tipo de operación alimentaria. Para garantizar que las instalaciones y los alimentos sean adecuados para su uso cuando lleguen los clientes, debe asegurarse de que se implementen todos los aspectos siguientes, como mínimo.



ESTÁNDARES DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria debe identificar los estándares que se implementarán para garantizar la seguridad de los alimentos proporcionados a los clientes. Esto debería identificar los estándares que deben alcanzarse e información sobre cómo se monitorizarán en la práctica.

CALIDAD DE LA COMIDA

Entregas: todas las áreas de almacenamiento de alimentos deben estar limpias y listas para reponerse con productos frescos. A la hora de reponer los lineales, recuerda implementar una buena rotación de stock y gestión de fechas. Los alimentos deben ser revisados cuando se entregan para evaluar que tengan una vida útil adecuada, la temperatura de los alimentos y estén libres de cualquier forma de contaminación.

Calidad: todos los alimentos en existencia deben inspeccionarse para garantizar que aún estén dentro de la fecha de vencimiento y en buenas condiciones. Se deben desechar todos los alimentos de mala calidad o caducados. Los alimentos que han sido preparados deben contar con una etiqueta con la fecha adecuada para ayudar con una rotación efectiva de existencias.



¡RECORDAR!
Asegúrese de que todos las áreas de almacenamiento de alimentos se limpien minuciosamente antes de reponerlas.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Asegúrese de que todas las áreas de operación de alimentos se limpien y desinfecten con frecuencia. Esto puede incluir:

- Áreas de entrega/recepción de alimentos
- Almacenamiento (incluido el interior de refrigeradores, congeladores, almacenes secos y todos los estantes asociados)
- Áreas y equipos de preparación de alimentos.
- Áreas y equipos para cocinar y mantener el calor
- Utensilios de comida y sus compartimentos de almacenamiento.
- Áreas de lavado y equipos de limpieza
- Áreas de basura
- Áreas y equipamiento de servicio de alimentos (p. ej. buffet y show cooking)
- Comedores
- Bares y Snack-bars
- Superficie en contacto con alimentos o sin contacto con alimentos

EQUIPO

Asegúrese de que todos los refrigeradores, congeladores y equipos de cocina estén en pleno funcionamiento y completamente limpios y desinfectados. Todo el equipo en uso debe estar en buenas condiciones. Cualquier equipo (por ejemplo, tablas de cortar) que esté en malas condiciones debe

renovarse o repararse adecuadamente.

- Las máquinas de hielo, conectadas directamente al sistema de agua, deben probarse de acuerdo con las pruebas más amplias de higiene del sistema de agua para detectar el crecimiento de bacterias dañinas. Cualquier filtro en línea debe reemplazarse cuando sea necesario, según la condición o las pautas del fabricante. El agua utilizada para alimentar las máquinas de hielo debe ser de calidad potable.
- Las máquinas de hielo, conectadas directamente al sistema de agua, deben probarse de acuerdo con las pruebas más amplias de higiene del sistema de agua para detectar el crecimiento de bacterias dañinas. Cualquier filtro en línea debe reemplazarse cuando sea necesario, según la condición o las pautas del fabricante. El agua utilizada para alimentar las máquinas de hielo debe ser de calidad potable.
 - i. Máquinas dispensadoras de bebidas calientes
 - ii. Máquinas dispensadoras de refrescos y fríos
 - iii. Máquinas dispensadoras de helados



SEGURIDAD ALIMENTICIA



CONTROL DE TEMPERATURA DE LOS ALIMENTOS

Todo el equipo que se utiliza para mantener temperaturas seguras de los alimentos debe monitorearse periódicamente para garantizar que funcione de manera efectiva. Se deben verificar las temperaturas de los alimentos dentro de los refrigeradores y congeladores para garantizar que el equipo esté funcionando de manera efectiva. Cuando se identifique alguna temperatura inadecuada en la unidad, los alimentos deben trasladarse a una unidad que esté funcionando correctamente.

Cuando los alimentos se sirvan en estaciones de buffet, se deben monitorear y registrar las temperaturas de los alimentos en exhibidores fríos y calientes, y en los armarios de almacenamiento de alimentos calientes durante cada servicio.

El personal de alimentos y bebidas debe realizar controles regulares de temperatura, idealmente antes de la apertura, al menos una vez durante el funcionamiento normal y al cerrar.

CONTROL DE PLAGAS

A las plagas les gustan y comen exactamente los mismos alimentos que los clientes. Esto significa que intentarán encontrar dónde se almacena, prepara y utiliza los alimentos que se sirven a los consumidores. En cualquier edificio donde haya grandes cantidades de comida y agua, u otros líquidos, es probable que atraiga plagas. Si la operación alimentaria no está bien controlada, es mucho más probable que se produzca una infestación de plagas.

La mejor manera de evitar que cualquier plaga entre en un edificio es garantizar que se implementen medidas eficaces a prueba de plagas. Esto puede significar:

- Bloquear cualquier espacio dentro de las paredes y alrededor de las tuberías que atraviesan la pared.
- Instalar mosquiteras en ventanas que se pueden abrir.
- Cerrar puertas y ventanas cuando no estamos en nosotros.
- Realizar mantenimiento de rutina ante cualquier daño estructural.
- Cubrir aberturas de drenaje internas y externas, etc.

La razón por la que las plagas entran y permanecen en un edificio es que se les proporciona comida, agua y un lugar tranquilo para vivir. Para reducir el riesgo de que las plagas permanezcan en los edificios utilizados por la operación de alimentos, todas las áreas deben estar:

- Mantenido en condiciones limpias e higiénicas.
- Libre de derrames de líquidos y fugas de agua.
- Libre de áreas no perturbadas, asegúrese siempre de que todas las áreas se limpien a fondo y con regularidad.

Todas las propiedades deben tener un medio eficaz para monitorear la presencia y el tratamiento de cualquier plaga que se encuentre dentro de las instalaciones. Debe solicitar a su

contratista de plagas que lleve a cabo una inspección y tratamiento exhaustivos de las instalaciones o que realice la tarea usted mismo si tiene experiencia para hacerlo. Revise minuciosamente todas las áreas, especialmente alrededor de las áreas de desechos, y elimine cualquier infestación de plagas.

REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES DE HIGIENE

Asegúrese de que todas las áreas se repongan con consumibles cuando sea necesario. Esto incluirá habitaciones de huéspedes, áreas públicas y baños. Estos artículos incluirán:

- toallas de mano desechables
- jabón de manos
- Desinfectante de manos
- Papel de baño

CAPACITACIÓN

Debe asegurarse de que el nuevo personal reciba capacitación completa y que el personal existente reciba periódicamente capacitación de actualización en materia de seguridad alimentaria. Debe asegurarse de que el nivel de capacitación sea apropiado para el nivel de las actividades de manipulación y gestión de alimentos.

El personal también debe recibir capacitación sobre cómo informar enfermedades, ya sea para ellos mismos como miembro del personal o para cualquier cliente, si tienen conocimiento de un incidente de enfermedad.

MANEJO DE ALÉRGENOS

Se debe proporcionar información a los clientes indicándoles información relativa a los ingredientes alimentarios a los que puedan ser alérgicos o intolerantes.

Hay 14 alérgenos estándar que presentan un mayor riesgo de reacción alérgica o intolerancia, pero las personas pueden ser intolerantes o alérgicas a una gama mucho más amplia de alimentos que solo estos 14 tipos de alimentos.

Los métodos para indicar a los clientes la

información sobre alérgenos pueden variar desde un simple letrero que indique que los clientes deben solicitar información sobre los ingredientes de los alimentos, si es necesario, hasta documentación informativa que debe leer y reconocer cada cliente principal de la reserva en el momento del check-in. Se debe informar a los clientes sobre la presencia de información sobre alérgenos, sólo para que sepan dónde se puede obtener la información. Cualquiera que sea el método utilizado para informar a los clientes, debe cumplir con las regulaciones locales.

La información relacionada con los alérgenos que se encuentran en cada elemento del menú también se puede proporcionar de varias maneras diferentes. Algunas propiedades prefieren tener etiquetas que detallan el nombre de la comida del buffet y los alérgenos presentes en la comida, mientras que otras propiedades prefieren tener un menú separado, que detalla los alérgenos en cada elemento del menú.



CONSEJOS

Asegúrese de que los artículos de higiene del personal se repongan según sea necesario (por ejemplo, jabón/toallas de mano).

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

ALARMAS Y DETECCIÓN DE INCENDIOS

Los hoteles y otros alojamientos turísticos deberían disponer de algún medio para detectar incendios y alertar a los clientes. Por lo general, esto requerirá la instalación de un sistema automático de detección de incendios con cable que esté conectado a un panel de alarma. Un sistema de alarma contra incendios cableado generalmente constará de los siguientes componentes:

- Detectores de humo que deberán estar ubicados en dormitorios de huéspedes, zonas públicas y habitaciones de alto riesgo.
- Sirenas de alarma que alcanzan un nivel sonoro suficiente.
- Pulsadores de emergencia según el tipo de edificio.
- Se puede utilizar una combinación de detectores de humo y calor en cocinas y salas de calderas.
- Un panel de alarma contra incendios zonificado en una ubicación que el personal siempre puede monitorear. Cuando esta área no cuente con personal las 24 horas del día, la alarma debe convertirse en una alarma de etapa única durante estas horas.
- Una fuente de alimentación de batería de respaldo.

Las alarmas contra incendios deben probarse periódicamente para garantizar que estén en pleno funcionamiento y libre de fallos. Cualquier fallo identificado debe repararse según sea necesario. Cualquier fuente de alimentación de respaldo para cableado de detectores de humo, debe ser revisado al menos una vez al año. El sistema de alarma contra incendios debe ser inspeccionado al menos una vez al año por una persona debidamente competente.

Si hay una discoteca o zona de entretenimiento en el hotel, el sistema de sonido debe estar vinculado a la alarma contra incendios de tal manera que la música se silencie cuando se active la alarma contra incendios.



SISTEMAS DE VENTILACIÓN AUTOMÁTICA

Cuando se instalen sistemas de ventilación automáticos para su uso en caso de emergencia, estos deben inspeccionarse y probarse para garantizar que se activen según sea necesario.

EQUIPO CONTRA INCENDIOS

Todos los extintores, mantas de fuego y mangueras deben ser inspeccionados y atendidos por una persona competente al menos anualmente.

SISTEMAS DE SUPRESIÓN DE ASPERSORES / COCINAS

Todos los sistemas de supresión de aspersores debería ser inspeccionado y atendido por una persona competente y confirmar que se activa correctamente.

ENERGÍA DE RESPALDO

Todo respaldo generadores debería ser probado y operado lleno de carga, en línea con las pruebas anuales llevadas a cabo por el ingeniero.

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

RUTAS DE ESCAPE

Para garantizar que los clientes puedan escapar en caso de emergencia, es esencial que las rutas de escape sean seguras de usar. Es necesario realizar controles periódicos y programados para garantizar que todos los clientes puedan seguir las rutas de escape directamente a un lugar seguro, como un punto de reunión.

- Las puertas de las rutas de evacuación deberían, por lo general, abrirse en la dirección de evacuación. Cualquier puerta o portón en una ruta de escape a un lugar seguro se debe abrir sin la necesidad de usar llave.
- Cualquier escalera utilizada como medio de escape debe, en general, estar protegida por puertas cortafuegos de cierre automático y selladas contra humo.
- Cuando las puertas cortafuegos se mantienen abiertas mediante soportes magnéticos, durante el funcionamiento normal del hotel, estas deberían cerrarse automáticamente al activarse la alarma contra incendios
- Algunas puertas de seguridad pueden mantenerse cerradas mediante imanes de seguridad. Al activarse la alarma contra incendios, los imanes de las puertas cerradas deben liberarse para permitir la salida de la propiedad
- En todas las habitaciones de los clientes del alojamiento deben estar presentes carteles de "Actuación en caso de incendio". Deben describir claramente lo que los clientes deben hacer en caso de incendio y deben mostrar la ruta de escape, indicando la dirección más segura de viaje desde la habitación hasta un lugar seguro, como un punto de reunión.
- La iluminación de emergencia debe estar disponibles en todas las rutas de escape que conduzcan a un lugar seguro, incluidas las rutas de escape externas. toda luz de emergencia dentro de la propiedad debe tener un suministro de energía de respaldo y ser probada durante todo el año .
- Las direcciones deben guiar a las personas al punto de de seguridad en caso de una emergencia. Internal and external walkways should be free from obstructions, and slip / trip hazards
- Los pasillos internos y externos deben estar libres de obstrucciones, deslizamientos y peligros.
- Los puntos de reunión deben estar claramente identificados y estas áreas no deben estar obstruidas.
- Todas las puertas de las habitaciones de los clientes dentro de un pasillo sin salida deben ser cortafuegos y estar equipadas con dispositivos de cierre automático.
- Los corredores que superan los 30 metros de longitud y conectan salidas alternativas, idealmente deberían subdividirse mediante puertas de cierre automático que impidan el humo aproximadamente a la mitad del corredor.
- Idealmente, el almacenamiento en todos los pasillos de evacuación debería eliminarse o al menos ser incombustible y no debería permitirse en los pasillos sin salida.

¡RECORDAR!
Verifique todas las rutas de escape internas y externas para asegurarse de que no haya obstrucciones.



CONSEJOS

Para pasillos sin salida de más de 10 metros de largo, también puede ser necesario considerar retirar muebles inflamables en todo el corredor, instalar un sistema de detección de incendios mejorado, implementar otras medidas de mitigación.



PISCINAS E INSTALACIONES DE OCIO

Es crucial que todas las áreas de estas instalaciones estén bien controladas y presenten un entorno para los niños y adultos para disfrutar con seguridad.

¡RECORDAR!
Mantenga los productos químicos ácidos y alcalinos almacenados por separado en todo momento.

PRUEBAS Y PREPARACIÓN DE LA PISCINA

Todas las piscinas de uso general deben probarse al menos dos veces al día, una vez antes de abrirlas y otra vez durante el funcionamiento normal. Se recomiendan pruebas frecuentes para garantizar que el agua se encuentre constantemente dentro de parámetros seguros y de buena calidad. Esto es especialmente importante en piscinas de hidromasaje y jacuzzis, ya que el agua tiene temperaturas más altas donde los químicos se vuelven más inestables y existe una mayor probabilidad de crecimiento bacteriano. Los dispositivos de prueba tienen diferentes limitaciones. En los dispositivos comparadores, el evaluador aún tendrá que emitir un juicio sobre el resultado. Los dispositivos fotómetros le brindan una lectura digital más precisa pero son más costosos.

Las pruebas en piscinas y el mantenimiento de registros de pruebas son necesarios como parte de una gestión general eficaz de la seguridad. Además, en caso de una reclamación legal después de un incidente y/o enfermedad, estas son una parte necesaria de cualquier evidencia para ayudar a defenderse del reclamo. Deben ser legibles, claros y sin daños. Sólo personas debidamente capacitada deben realizar pruebas en piscinas para lograr resultados precisos y decidir si se requieren acciones correctivas.

También debe examinar periódicamente todos los filtros y bombas para garantizar su eficacia. Los controles diarios deben incluir la inspección del estado de las tuberías, los inyectores de productos químicos y que los productos químicos/tanques estén seguros.

Parámetros de las piscinas principales (incluidas las piscinas para niños)

Cloro libre	1 – 2 mg/l
pH	7.2 – 7.6

Parámetros de piscinas de spa/jacuzzis/jacuzzis

Cloro libre	3 – 5 mg/l
pH	7.2 – 7.6

SUMINISTRO QUÍMICO

Asegúrese de que haya un suministro suficiente de productos químicos en el sitio para operar completamente todas las piscinas. Considere otros proveedores que requieran el mismo tipo de producto químico y para cualquier emergencia imprevista en su sitio que requiera grandes dosis para una acción correctiva significativa. Asegúrese de que la entrega de productos químicos se realice lejos de áreas de alto tráfico o de cara al cliente, y que los clientes o personas no calificadas para ingresar no puedan acceder a las áreas de la planta de la piscina.

EQUIPOS / MUEBLES PARA PARQUES ACUÁTICOS Y PISCINAS

Asegúrese de que todos los muebles junto a la piscina y el parque acuático (por ejemplo, mesas, tumbonas,

sombrillas, etc.) estén en buenas condiciones, asegurados de forma segura cuando corresponda y preparados para su uso. Todo el equipo debe limpiarse y desinfectarse periódicamente. Asegúrese de que el personal esté consciente de revisar los muebles en busca de defectos, como madera astillada, plástico roto que deje bordes afilados y problemas similares. Cuando se realizan reparaciones, es importante mantener registros de ello.

EQUIPO DE RESCATE EN PISCINA

Asegúrese de que haya suministros adecuados de equipos de rescate de fácil acceso, en buenas condiciones y claramente visibles alrededor de piscinas, parques acuáticos y áreas de aguas abiertas. Es una buena idea volver a familiarizar al personal con su ubicación y utilizarla en la capacitación del personal como parte de escenarios prácticos de rescate.



PISCINAS E INSTALACIONES DE OCIO



ESPECIFICACIONES PISCINA INFANTIL

Las piscinas diseñadas para niños no deben tener más de 60 cm de profundidad. Debe haber al menos 3 m de separación entre la piscina infantil y la principal. Si esto no es posible, se debe colocar una barrera de separación que se extienda hasta crear una distancia de 3 m entre los puntos de entrada y salida más cercanos. La barrera debe tener al menos 80 cm de altura, donde haya espacios, no deben tener más de 10 cm de ancho y no debe haber escalones ni atracciones para escalar.



SALVAVIDAS Y SUPERVISIÓN DE PISCINA

El personal de socorrismo debe estar correctamente formado y comprobar que sus cualificaciones no han caducado. Debe asegurarse de que haya supervisión de salvavidas siempre que las piscinas estén en funcionamiento, incluso durante los períodos de descanso de los salvavidas de turno. Los salvavidas con calificaciones vencidas no deben supervisar piscinas o parques acuáticos.

Si la legislación local permite que las piscinas funcionen sin salvavidas, debe existir un medio alternativo de supervisión con personas competentes en RCP trabajando en el lugar durante el funcionamiento de la piscina. Esto podría realizarse a través de CCTV monitoreado, un técnico de mantenimiento o personal que monitorea las piscinas, además de otras tareas. Cuando la legislación local exija la presencia de salvavidas, estos no deben realizar tareas adicionales mientras supervisan activamente la piscina.

PARQUES Y TOBOGANES ACUÁTICOS

SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN AL LADO DE LA PISCINA Y DEL PARQUE ACUÁTICO

Asegúrese de que todas las marcas de tablas múltiples, de prohibición de buceo, de profundidad y otras señales de seguridad estén en su lugar y sean claramente visibles. Debe haber señalización relacionada con la seguridad en los toboganes acuáticos y ser claramente visible para los usuarios. Asegúrese de que haya información que prohíba el uso de todo el material de vidrio, incluidas las botellas de vidrio.

DISPOSITIVOS PARA MEJORAR LA MARCHA (ANILLOS / ALFOMBRILLAS INFLABLES) LIMPIEZA Y PREPARACIÓN

Se deben inspeccionar todos los dispositivos de mejora de la conducción y se debe desechar cualquier equipo en mal estado. Los dispositivos inflables para mejorar la atracción deben estar inflados adecuadamente. Todo el equipo debe limpiarse minuciosamente antes de su uso.

PRUEBAS DE TOBOGANES ACUÁTICOS

Todos los toboganes deben ser probados, con las bombas de agua en funcionamiento, para garantizar su correcto y seguro funcionamiento. Siempre que sea posible, todos los toboganes, pasillos y torres que conducen a ellos deben inspeccionarse periódicamente para detectar elementos defectuosos, es decir, tornillos oxidados, deterioro debido al clima o vigas de soporte rotas.

PRUEBAS DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Todos los toboganes deben ser probados, con las bombas de agua en funcionamiento, para garantizar su correcto y seguro funcionamiento. Siempre que sea posible, todos los toboganes, pasillos y torres que conducen a ellos deben inspeccionarse periódicamente para detectar elementos defectuosos, es decir, tornillos oxidados, deterioro debido al clima o vigas de soporte rotas.

LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

Se debe revisar toda la capacitación del personal con respecto a la seguridad de la piscina y volver a capacitar al personal según sea necesario. Debe asegurarse de que se proporcione un nivel adecuado de formación al personal, garantizando la gestión adecuada de todas las áreas recreativas. Esto es aplicable tanto a los empleados nuevos como a los existentes. Se debe prestar especial atención a los nuevos empleados para familiarizarlos con sus políticas y procedimientos.





PISCINAS E INSTALACIONES DE OCIO

ÁREAS DE SPA Y GIMNASIO

PREPARACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL SPA

Todas las áreas del spa deben limpiarse, desinfectarse y dejarse secar al aire en momentos regulares del día y entre clientes. Esto debería incluir camillas/mesas de tratamiento. Cuando se introduzcan nuevos productos, asegúrese de que se evalúe su contenido para detectar posibles alérgenos y riesgos. Además, se recomienda revisar periódicamente las licencias de terceros contratistas y/o empleados para garantizar su validez.

ÁREA FITNESS / GIMNASIO PREPARACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Tenga especial cuidado al rociar productos químicos sobre equipos eléctricos con puertos abiertos, por ejemplo, pantallas de cintas de correr: rocíe en el paño o pañuelo antes de limpiar. Asegúrese de que haya medios para que los usuarios desinfecten su propio equipo después de su uso, además de una desinfección completa al final del día por parte del personal del hotel.

PROVISIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS Y DESFIBRILADOR

Asegúrese de que haya suficiente provisión de primeros auxilios dentro del área misma, o que los clientes estén señalizados para ello, en caso de una emergencia, dentro del Spa o Gimnasio/área de fitness. Se recomienda encarecidamente tener un desfibrilador externo automático (DEA) en el lugar. Los DEA generalmente inician la instrucción automatizada para la persona que usa el dispositivo; sin embargo, es recomendable capacitar al personal en su uso.



SEGURIDAD DEL EQUIPO DE FITNESS

Se debe verificar que todos los equipos de ejercicios funcionen de manera segura y todos los letreros de información requeridos deben estar disponibles. Cualquier equipo defectuoso deberá ser retirado de uso, ya sea con un cartel de "fuera de servicio" o retirado físicamente. Esto se aplica a máquinas grandes y a artículos más pequeños, como accesorios de mango de cable o mosquetones.

Los equipos como pelotas de yoga, pelotas de pilates o pelotas suizas deben estar adecuadamente infladas. Asegúrese de mantener registros de mantenimiento de estos controles.

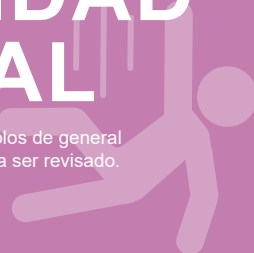
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

Todos los recipientes para bebidas proporcionados para uso del cliente deben ser irrompibles. Considere los medios para desechar vasos/toallas de papel, que haya suficientes contenedores de basura en uso y, cuando sea posible, contenedores de reciclaje para materiales reciclables.



BALCONES Y SEGURIDAD GENERAL

El siguiente puntos son a pocos ejemplos de general seguridad preocupaciones eso debería ser revisado.



VIDRIO: PANELES DE VIDRIO DE LARGO ENTERO Y MAMPARAS DE DUCHA

Debe haber marcas de identificación colocadas en paneles de vidrio de longitud completa a 150 cm y 80 cm por encima del suelo. Estos también deben colocarse en paneles que puedan estar ocultos a la vista por cortinas u otros objetos que dificulten que el cliente vea el panel acristalado. Se recomienda encarecidamente instalar vidrio de seguridad en las puertas de acceso a los balcones y otros paneles de vidrio de longitud completa para que, en caso de que ocurra un incidente, se reduzca el riesgo de lesiones graves ya que el vidrio se romperá en pedazos pequeños. Cuando no se instala vidrio de seguridad, el panel se puede cubrir con una película de seguridad especial para reducir el riesgo de que grandes fragmentos de vidrio causen lesiones si el vidrio se rompe.

SENDEROS Y ESCALERAS EXTERIORES

Debe asegurarse de que los caminos, escalones y escaleras externos estén libres de cualquier elemento que pueda causar que alguien se resbale o tropiece. También debe asegurarse de que estas áreas reciban el mantenimiento necesario para evitar el deterioro y reducir el riesgo de resbalones o tropiezos. Asegúrese de que los pasamanos de escaleras y caminos estén fijados de forma segura en su lugar. Se pueden utilizar tiras antideslizantes en el borde de un escalón para reducir el riesgo de que un cliente resbale en la escalera. Otro medio eficaz para resaltar una escalera u otro cambio de nivel es marcar el borde de un

ILUMINACIÓN EXTERIOR

Asegúrese de que toda la iluminación exterior y la iluminación exterior de emergencia estén operativas y sean adecuadas para su uso. Cuando se proporcione iluminación nocturna para los caminos, asegúrese de que ésta también funcione de manera efectiva. Se recomienda que en las áreas por las que los clientes puedan necesitar pasar en caso de una evacuación y/o hacia un punto de reunión, se tenga especial cuidado para garantizar que estas áreas estén bien iluminadas y que haya iluminación de emergencia disponible a lo largo de las rutas de emergencia externas.



MEDIDAS TEMPORALES DE SEGURIDAD

Asegúrese de que todas las medidas de seguridad se gestionen eficazmente. Cualquier barrera alrededor del trabajo temporal o el trabajo en progreso que se suspendió cuando se cerró la instalación, o que actualmente está en curso, debe revisarse para confirmar que siguen siendo efectivas y están aseguradas de manera segura en su lugar. Cuando se requieran obras de reparación, se podrían implementar una serie de medidas temporales hasta que se puedan implementar obras más integrales.

BARANDILLAS DE Balcón

Las barandillas de los balcones deben tener una altura mínima de 100 cm para reducir el riesgo de caída desde altura. Los huecos grandes suponen un riesgo de caída a través de la balastrada, por lo que no debe haber huecos superiores a 10 cm. Si hay un escalón de menos de 60 cm de altura, no debe reducir la altura total efectiva del balcón a menos de 80 cm, porque aumenta el riesgo de caída. Cuando el balcón tiene elementos decorativos en la barandilla, por ejemplo, efecto escalera o barandillas horizontales, esto aumenta la probabilidad de que un niño los utilice como atractivo para trepar y, por tanto, aumenta el riesgo de caída.

Cuando los balcones no alcancen la altura mínima, tengan grandes huecos o atractivos para trepar, los balcones deben modificarse para reducir el riesgo. Es posible que se puedan realizar trabajos temporales para reducir el riesgo de lesión hasta que se puedan implementar trabajos de reparación más completos. Además de lo anterior, se deben realizar controles regulares de mantenimiento general de los balcones para detectar cualquier corrosión visible o daño estructural.

DISPOSICIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS

Todos los botiquines de primeros auxilios deben revisarse periódicamente para garantizar que todos los artículos estén dentro de la fecha límite y se repongan según sea necesario. Los botiquines de primeros auxilios se pueden encontrar en bares, restaurantes, alrededor de piscinas, oficinas y clubes infantiles, así como en muchas otras áreas. Cuando la propiedad no tenga un salvavidas de turno, debe haber un botiquín de primeros auxilios disponible para usar en caso de una lesión menor. Cualquier lesión más importante debe derivarse a profesionales médicos para recibir tratamiento. Las propiedades también pueden tener otras instalaciones disponibles, como salas médicas, desfibriladores, personal médico calificado o personal de primeros auxilios, así como muchas otras disposiciones. Todo el equipo y las calificaciones deben mantenerse según sea necesario.

GESTIÓN DE LEGIONELA

- Muchos hoteles tienen periodos del año en los que la ocupación de habitaciones es menor o en los que el hotel está cerrado. Los períodos más tranquilos son una oportunidad ideal para realizar el mantenimiento anual del sistema de agua, como la desinfección del sistema o la renovación del tanque de agua y la caldera.
- La guía contenida en el “Folleto para administradores de alojamientos turísticos sobre cómo reducir el riesgo de la enfermedad de legionella” del Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC) proporciona detalles de las acciones que se deben tomar para gestionar eficazmente el riesgo que presenta la bacteria Legionella. Está redactado en varios idiomas y se puede encontrar en el siguiente enlace:
<https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/leaflet-managers-tourist-accommodation-how-reduce-risk-legionnaires-disease>



Los hoteles deben utilizar las mejores prácticas y consejos de la industria para desarrollar su propio sistema de gestión de la seguridad del agua, que debe:

LAVADO Y DESINFECCIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

Los hoteles deben designar a una persona responsable para gestionar los riesgos asociados con la bacteria Legionella y el suministro de agua potable y segura. El puesto implica, entre otros, los siguientes deberes:

- Estar familiarizado y cumplir con la legislación pertinente, los estándares locales y las mejores prácticas.
- Conocer todos los componentes del sistema de agua y garantizar la implementación de un sistema integral de mantenimiento y monitoreo del sistema.
- Las evaluaciones de riesgos determinarán la frecuencia de las acciones de mantenimiento requeridas, y estas deben registrarse para evitar omisiones.

Es imprescindible que la persona que desempeña el papel de responsable esté adecuadamente formada para cumplir sus funciones.

DESINCALCIFICACIÓN Y DESINFECCIÓN DE ROCIADORES

Los grifos de las duchas deben ser descalcificados, y desinfectados periódicamente, normalmente al menos cada tres meses.

LA PERSONA RESPONSABLE

Los hoteles deben utilizar las mejores prácticas y consejos de la industria para desarrollar su propio sistema de gestión de la seguridad del agua, que debe:

DESINFECCIÓN DE TANQUES DE AGUA

El agua distribuida a través de tuberías debe ser desinfectada con adecuado concentración de desinfectante, al menos una vez al año (p. ej. 50 ppm cloro libre para 1 hora, o su equivalente).

La evaluación de riesgo debería identificar el período de tiempo en salir y que fluya antes de utilizarse en la operación normal si el hotel tiene operación estacional.

DESINFECCIÓN DE ROCIADORES

Los grifos de las duchas deben ser descalcificados, y desinfectados periódicamente, normalmente al menos cada tres meses.

- La evaluación de riesgos debe identificar la concentración de desinfectante necesaria (por ejemplo, 50 ppm de cloro libre para 1 hora, o su equivalente)

LA PERSONA RESPONSABLE

Los hoteles deben designar a una persona responsable para gestionar los riesgos asociados con la bacteria Legionella y el suministro de agua potable y segura. El puesto implica, entre otros, los siguientes deberes:

LA PERSONA RESPONSABLE

Los hoteles deben designar a una persona responsable para gestionar los riesgos asociados con la bacteria Legionella y el suministro de agua potable y segura. El puesto implica, entre otros, los siguientes deberes:

Generalmente se toman muestras para análisis de legionella cada tres meses, y para análisis bacteriológico general cada mes.

COMPROBACIÓN DE CALDERAS Y CALENTADORES DE AGUA

Se deben realizar controles periódicos para garantizar que todas las calderas de calentamiento de agua y cilindros de agua caliente funcionen correctamente y alcancen una temperatura del agua adecuada para distribuirla por todo el sistema. El agua caliente debe almacenarse a una temperatura superior a 60 °C y distribuirse a una temperatura superior a 50 °C por todo el sistema de agua.

COMPROBACIÓN DE TEMPERATURAS DEL AGUA Y NIVELES DE DESINFECTANTE

Realizar controles regulares del reparto de agua. Las temperaturas deben tomarse y registrarse para asegurar eso:

- Las temperaturas de distribución de agua caliente superan los 50 °C en todas las salidas.
- Las temperaturas de distribución de agua fría alcanzan <25 °C en todas las salidas.
- Los niveles de desinfectante del agua deben mantenerse entre 0,2 y 0,5 ppm en todas las áreas del sistema de distribución de agua.



SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES PARA NIÑOS

INSTALACIONES Y EQUIPOS PARA NIÑOS

Si su propiedad cuenta con un club infantil organizado, donde los padres dejan a sus hijos, debe asegurarse de recopilar la información y los detalles necesarios sobre el niño y el adulto, en caso de que necesite comunicarse con el adulto por cualquier motivo. Se debe proporcionar información sobre los procedimientos necesarios de higiene y seguridad vigentes en cualquier instalación para niños, incluidos los avisos de salud relacionados con un aumento de enfermedades o infecciones.

Los equipos como cunas o cunas, tronas, literas, etc., deben estar sujetos a controles y reparaciones periódicas cuando sea necesario. También deben colocarse de tal manera que permitan el libre movimiento, reduciendo el riesgo de que un niño choque con algún borde.

ÁREAS DE JUEGO INTERNAS Y EXTERNAS

- Asegúrese de que todas las áreas se limpien periódicamente, incluidas las paredes y los pisos, las mesas y sillas, las puertas y manijas, los armarios, los equipos de juego, los juguetes y cualquier otro artículo.
- Las superficies de juego internas y externas también deben absorber impactos, por ejemplo arena suelta, alfombras de goma, etc.
- Se deben realizar controles de todas las estructuras que puedan haberse deteriorado debido a daños o desgaste. Se deben realizar todas las reparaciones necesarias. Se deben eliminar todos los residuos o materiales sueltos.

LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

Se debe revisar toda la capacitación del personal con respecto a los procedimientos del club infantil y volver a capacitar al personal según sea necesario. Debe asegurarse de que se proporcione un nivel de formación adecuado al personal, garantizando la adecuada gestión del club infantil. Como mínimo, esto debería incluir capacitación sobre:

- Procedimientos para dejar y recoger
- Procedimientos de emergencia, incluida la prestación de primeros auxilios y la notificación de incidentes.
- Seguridad
- Procedimientos de padres/niños desaparecidos
- Evaluaciones de riesgos e instrucciones de seguridad de actividades estructuradas.
- Sensibilización sobre alérgenos en alimentos, pinturas faciales, etc
- Almacenamiento y mantenimiento de equipos.
- Supervisión de actividades para todos los niños, incluidas pautas claras que detallan personal: proporciones de niños y procedimientos de seguridad relevantes.
- Inspecciones de seguridad de edificios e instalaciones para garantizar que todas las medidas de control estén implementadas.

SALVAGUARDIA

Las políticas y procedimientos de protección garantizan que los niños y los adultos vulnerables estén protegidos de personas que puedan representar un riesgo y se mantengan seguros independientemente de su edad, género, religión u origen étnico. Las políticas y procedimientos deben ser fáciles de leer y los contenidos fáciles de entender.

Si su hotel cuenta con instalaciones o clubes infantiles, usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que estén instalados y de que el personal pertinente esté capacitado al comenzar su empleo y de que se vuelva a capacitar a intervalos regulares.

El personal relevante al que se pueden aplicar estas políticas y procedimientos incluye:

- Miembros directos del personal de la instalación infantil/club infantil
- Miembros del personal indirecto, como personal de limpieza, personal de alimentos y bebidas.
- Gestión hotelera

REEMPLAZAR TODOS LOS CONSUMIBLES

Todos los consumibles como jabón, papel toalla, papel higiénico, etc. deberán reponerse en el club infantil y en los aseos.



SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA



SISTEMAS CCTV

Los sistemas CCTV pueden ser muy beneficiosos en el monitoreo de la seguridad del cliente. Debe asegurarse de que las cámaras CCTV, que monitorean los movimientos de los clientes, estén colocadas solo en áreas de acceso público y no en áreas que puedan invadir la privacidad del cliente. Asegúrese de que esté grabando correctamente y tenga un medio para proporcionar imágenes a terceros en caso de que haya algún incidente. Los servicios de emergencia, como la policía, también pueden solicitar estas imágenes al denunciar un delito.

PRUEBAS DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Se deben probar todos los sistemas de comunicación para garantizar que funcionen correctamente y se deben recargar todas las baterías de las comunicaciones móviles.

LA SEGURIDAD CIBERNÉTICA

Asegúrese de que sus sistemas de seguridad de Internet y correo electrónico se actualicen periódicamente y asegúrese de que el personal esté informado sobre el mayor riesgo de ciberataque. Las amenazas a la seguridad cibernética suelen enviarse por correo electrónico y el destinatario, sin saberlo, hace clic en enlaces no seguros. Tenga especial cuidado al utilizar una fuente de datos externa, es decir, unidades USB o tarjetas SD.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

El personal es su mayor activo de seguridad y su comportamiento puede disuadir posibles amenazas. Capacite a su equipo para que puedan identificar e informar rápidamente actividades sospechosas y elementos desatendidos. La vigilancia es vital; cualquier evento o comportamiento sospechoso debe informarse en consecuencia a las autoridades locales.

PRUEBAS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Todos los sistemas informáticos deben probarse para garantizar que funcionen correctamente; cualquier actualización de software y software de seguridad de Internet debe actualizarse a la versión más reciente.

SEGURIDAD FÍSICA

Se recomienda encarecidamente realizar una revisión exhaustiva de sus riesgos de seguridad de forma periódica. Cuando se identifiquen nuevas medidas de seguridad protectora, se deben evaluar e implementar para complementar las medidas de seguridad existentes.

DOCUMENTAR TODAS LAS ACCIONES

Cualquier control, seguimiento y reparación debe documentarse, firmarse y fecharse.



GESTION DE INCIDENTES Y ENFERMEDADES

Los informes de enfermedades e incidentes de los clientes brindan información importante a un hotel sobre la efectividad de su sistema de gestión de seguridad. Cuando esta información se recopila, revisa y se actúa en consecuencia para controlar el riesgo identificado, esto puede mejorar rápidamente los estándares de seguridad.



GRABACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Cuando se realicen informes de incidentes de clientes, estos deben registrarse e informarse a la persona adecuada dentro del hotel. Cuando proceda, deberá llevarse a cabo una investigación con vistas a evitar que se repita ese tipo de incidente.

Cuando la investigación del incidente determine que se requieren trabajos de reparación para evitar que se repita el incidente, estos trabajos de reparación deben implementarse lo antes posible. Es posible que también se puedan implementar medidas de seguridad temporales antes de que se completen los trabajos de reparación.

Al registrar incidentes durante un período de tiempo, es probable que se identifiquen las tendencias de los incidentes.

Esta información se puede utilizar para priorizar la atención de la gerencia a la reducción de incidentes.

Muchos hoteles y operadores turísticos consideran que el tipo de accidente notificado con más frecuencia son resbalones, tropezones o caídas.

Si este es el caso en tu hotel, deberías pensar en cómo puedes reducir el riesgo de este tipo de accidentes, por ejemplo, capacitando al personal para tratar los derrames de líquidos de manera más efectiva para reducir el número de incidentes.

MANEJO DE ENFERMEDADES

Es de vital importancia que cualquier enfermedad reportada a un hotel se registre y se informe internamente, de modo que se puedan implementar las medidas adecuadas para controlar cualquier posible propagación de la enfermedad.

Hay una serie de prácticas que

deberían implementarse en todos los hoteles para gestionar el riesgo y la propagación de enfermedades entre los clientes. Esto incluye, entre otros:

PERSONAL DE RECEPCIÓN

El personal de recepción debe registrar cualquier notificación de enfermedad e informar a la persona correspondiente dentro del hotel. Los informes pueden provenir del equipo de Housekeeping, de Cocina o del Restaurante, así como de los propios clientes.

de *Jet2holidays* deben ser informados sobre cualquier cliente que informe de una enfermedad al hotel.

GESTION DE INCIDENTES Y ENFERMEDADES



LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal debe recibir capacitación inicial y continua, según sea necesario. La capacitación debe incluir detalles sobre enfermedades y procedimientos de higiene/seguridad con respecto a enfermedades gástricas y otras enfermedades relevantes.

El personal de limpieza puede ser el primero en enterarse de la enfermedad de un cliente. Es muy importante que el personal de limpieza comparta la información con el equipo de recepción sobre la enfermedad del cliente, para que pueda registrarse y rastrearse.

Es posible que se solicite al personal de cocina que proporcione alimentos específicos a los clientes que estén enfermos, y esto debería incitarlos a informar al equipo de recepción de la posible enfermedad.



Todos los informes de los diferentes equipos del hotel ayudan a comprender con más detalle el nivel de enfermedad. Debería existir un procedimiento integral a seguir en caso de un aumento de la enfermedad.



MEDIDAS HIGIÉNICAS

Cuando se implementen medidas de higiene mejoradas, debe asegurarse de que todos los suministros necesarios estén disponibles para su uso (por ejemplo, desinfectante de manos).

Se deben implementar todos los requisitos locales con respecto al control de enfermedades. Cuando se requieran informes de enfermedad a las autoridades sanitarias locales, estos deben realizarse con prontitud.

INFORMACIÓN DE HIGIENE PARA CLIENTES

Cuando se hayan implementado medidas adicionales para reducir la propagación de enfermedades, se debe poner información a disposición de los clientes para alentarlos a implementar estos estándares. Por ejemplo, un cartel solicitando que los clientes utilicen gel desinfectante para manos antes de entrar al restaurante.

PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN DE PROPAGACIÓN DE INFECCIÓN (POSI)

Cuando se haya confirmado que hay un aumento en las notificaciones de enfermedades, recomendamos encarecidamente que se implementen controles de higiene adicionales para reducir y prevenir una mayor propagación de la infección.

NOTIFICACIÓN A JET2HOLIDAYS

Si la dirección del hotel identifica un aumento general de enfermedades entre los huéspedes de cualquier operador turístico o que hayan reservado directamente con el hotel, la dirección del hotel deberá informar a Jet2holidays del aumento a través de sus contactos habituales. Generalmente será un asistente del cliente o un miembro del equipo del resort.



FACILITANDO INFORMACIÓN AL CLIENTE

La seguridad del cliente está en el centro de la experiencia que ofrecen nuestros administradores de propiedades. Es vital que nuestros hoteles asociados no sólo tengan procedimientos de trabajo seguros, instalaciones y personal consciente de la seguridad, sino también que nuestros clientes sepan cómo disfrutar de unas vacaciones felices y seguras.

Las siguientes áreas clave requieren información de seguridad adecuada y suficiente. Consulte los siguientes ejemplos de señalización que podrían ser apropiados para la experiencia del hotel:

Quando necesite asesoramiento en relación con cualquier norma o trabajos de reparación que deban completarse, puede ponerse en contacto con el Departamento de Riesgos y Seguridad de **Jet2holidays** en Riskandsafety@jet2holidays.com. Dirigirán su consulta a la persona correspondiente del departamento.

RESBALONES, TROPIECES Y CAÍDAS

Las señales deben indicar peligros de resbalones, en áreas donde exista riesgo. Esto incluye señales temporales que pueden ser necesarias durante la limpieza y el mantenimiento o al limpiar derrames de líquidos.



ÁREAS PELIGROSAS

En áreas donde existen peligros conocidos o donde no se permiten clientes, deben estar presentes señales como las que se muestran a continuación.



Fire Action



SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS Y EVACUACIÓN

Las señales direccionales de seguridad contra incendios deben instalarse de acuerdo con las normas y la legislación locales. Su intención es guiar a los clientes a un lugar seguro en caso de una emergencia. También debe haber un cartel, en las habitaciones de los clientes, que proporcione instrucciones sobre qué hacer en caso de incendio. Por lo general, esto incluirá un plan que muestra la ruta a seguir hasta un lugar seguro.

SEGURIDAD EN PISCINAS Y SPA

Las señales de seguridad en piscinas deben incluir instrucciones de no bucear, información relativa al cierre de la piscina, salvavidas y marcas de profundidad.



NO DIVING





LEGAL

Las quejas y reclamaciones legales no se pueden erradicar por completo, pero siguiendo las orientaciones anteriores y garantizando los más altos estándares de higiene y seguridad podemos mejorar significativamente nuestras posibilidades de defender cualquier queja o reclamación recibida.

Completar y conservar documentos es una parte importante de la gestión de la seguridad. Toda la documentación relacionada con los temas tratados en esta guía deben conservarse durante el mayor tiempo posible, idealmente durante un período de al menos 3 años. Esto garantiza que, en caso de una reclamación o queja legal de un huésped del hotel, estos documentos se puedan presentar como una forma de demostrar que existen buenas medidas para prevenir incidentes y mantener altos niveles de salud, higiene y seguridad en todo momento en tu alojamiento.

En caso de que un huésped del hotel informe sobre una lesión o enfermedad, deben existir procedimientos de notificación adecuados para permitir el registro de:

- la fecha, ubicación y circunstancias que rodean cualquier lesión o enfermedad
- cualquier detalle o información que pueda proporcionar cualquier personal del hotel que haya presenciado el incidente o informado de una enfermedad, en ese momento
- cualquier declaración hecha por clientes que hayan podido presenciar el incidente.

Si tiene conocimiento de una lesión o enfermedad de la que el huésped afectado no le ha informado, aún así debe esforzarse por registrar las circunstancias circundantes en la medida de lo posible en caso de que se reciba una queja o reclamación futura. A pesar de no existir informe del huésped afectado no impide que nos presente una queja o reclamación tras su regreso a

casa.

Nuevamente, todos los registros o registros de quejas deben conservarse durante el mayor tiempo posible, idealmente durante un período de al menos 3 años para que se puedan consultar y obtener la información necesaria en caso de una queja o reclamo.

En el Reino Unido, se puede presentar una reclamación formal ante un tribunal en cualquier momento hasta 3 años después de que un adulto sufre una lesión personal, y para los niños, el período de 3 años no comienza a correr hasta que cumplen 18 años, por lo que recomendamos una Período de retención de documentos de 3 años. También es por eso que los procedimientos de notificación rápidos son tan importantes, de modo que si hay algún retraso en que un cliente presente un reclamo formal, podamos estar seguros de que las investigaciones se llevaron a cabo en el momento del incidente, cuando las circunstancias que rodearon el incidente están recientes en el conocimiento de todos. Las mentes y los informes reflejan con precisión el recuerdo de los acontecimientos en ese momento.

Cuando un cliente realiza una reclamación, el departamento legal de **Jet2holidays** se pondrá en contacto para solicitar que se nos envíen copias de esta documentación.



LEGAL INFORMATION

This booklet is only intended to alert the reader to recent issues, provide general information regarding the topics discussed and to act as a preliminary, but not comprehensive guide. It should not therefore be relied upon in place of specific advice. This booklet is not a substitute for the terms and conditions that we have entered into with you. Please note that your obligation to us is to comply with the terms and conditions we have agreed when supplying us with accommodation.

All copyright, trademarks and other intellectual property rights in all logos, designs, text, images, and other materials in this booklet are owned by **Jet2holidays** Limited or appear with the permission of the relevant owner. Those works are protected by copyright and trademark laws and treaties around the world. All such rights are reserved.

You shall not copy, adapt, exploit, or otherwise use the content in this booklet in any way unless you have our express written permission.

The UK's largest holiday operator, **Jet2holidays** offers thousands of 2-5-star package holidays and city breaks across the Mediterranean, Canary Islands and Europe for a low £60pp deposit.

Jet2holidays Limited is registered in England No: 4472486 VAT No: GB 911 4683 35. The registered office is Low Fare Finder House, Leeds Bradford Airport, Leeds, LS19 7TU.

Jet2holidays Limited is a member of ABTA.