



## PROTOCOLO COVID-19 D2NATURALEZA

La empresa D2NATURALEZA ha desarrollado este Protocolo de Seguridad de prevención ante el COVID-19, basándose en las directrices y recomendaciones específicas para Turismo Activo y Ecoturismo, publicadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la FEDME Y el INJUVE.

Las condiciones de servicio y medidas de prevención de higiene particulares quedan expuestas en este documento.

### GESTION DEL RIESGO

Nuestra empresa asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, implementando medidas concretas adoptadas para reducir el posible contagio por COVID-19. Se acometerá en todos los procesos llevados a cabo con D2NATURALEZA, desde la reserva de la actividad hasta la finalización de la misma, para salvaguardar así la salud empresa-cliente.

La empresa adopta el presente protocolo. Asimismo, es necesario que los clientes colaboren y asuman estos protocolos. La no aceptación de los procedimientos supondría la interrupción del derecho a recibir el servicio.

### SISTEMA DE RESERVAS ACTIVIDADES

- ✓ El proceso de compra, así como la atención al cliente, se llevará a cabo de manera telemática o telefónica, a través de la web y su modelo de reservas on-line.
- ✓ En caso irremediable de pago en efectivo se tomarán las medidas a tal efecto descritas en este protocolo.
- ✓ Antes de la actividad se solicitará al cliente la aceptación de la Declaración de Conformidad, la cual incluye el Protocolo de Seguridad aquí desarrollado.
- ✓ Si se trabajara sin reserva, debe informarse al cliente de estas condiciones a la llegada del mismo al punto de encuentro y admitirlo solo si está en disposición de cumplir el protocolo.
- ✓ En caso de síntomas por COVID-19, no acudir a la actividad y si siente los síntomas durante la misma seguir el protocolo avisando al guía que se pondrá en contacto con el 112 y dará las pautas a seguir por el resto de clientes.
- ✓ Se evitará en todo momento el saludo con contacto físico.

## EN ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE

### Protocolo guías:

- ✓ Utilización de mascarilla protectora mientras se esté recepcionando a los clientes, en las paradas o en las explicaciones de la ruta.
- ✓ Mantenimiento en todo momento de la distancia de seguridad de 2 m, dependiendo del ritmo de la marcha, con otros clientes. Nunca saludar con la mano a la llegada al punto de encuentro.
- ✓ Llevar gel desinfectante de bolsillo por si hay que ayudar a algún cliente en caso de caída y para utilizar durante la ruta, así como guantes de un solo uso.
- ✓ Desinfección del material gráfico utilizado tras terminar cada ruta.
- ✓ En caso de pago en efectivo, llevar un recipiente exclusivo a tal efecto para guardar el dinero y desinfectarlo en cuanto termine la actividad.
- ✓ En caso de síntomas por COVID-19 no acudir al trabajo.

### Protocolo clientes:

- ✓ Mantenimiento de la distancia de seguridad con otros clientes, guía y otras personas, excluyendo el caso de que sean familia que conviven en el mismo hogar.
- ✓ Uso de mascarillas protectoras, si la ruta necesitara de un esfuerzo extra respiratorio se podrá dejar de usar la mascarilla siempre y cuando se vaya en fila y con una distancia de mínimo 2 metros.
- ✓ No permitir intercambio de comida ni bebida entre participantes.
- ✓ En caso de síntomas por COVID-19, no acudir a la actividad y si siente los síntomas durante la misma seguir el protocolo avisando al guía que se pondrá en contacto con el 112 y dará las pautas a seguir por el resto de cliente.

## CLIENTES CON SINTOMATOLOGÍA DE COVID-19 DURANTE LA ACTIVIDAD.

Si antes de comenzar la actividad se detectara la presencia de clientes con sintomatología del COVID-19, ni el cliente ni sus acompañantes podrán participar en la actividad, devolviéndoseles el 50% de la reserva.

En el caso de que se detectara la presencia de algún cliente con sintomatología de COVID-19 una vez comenzada la actividad, se seguirá el protocolo avisando al 112 y se suspenderá la misma, no teniendo derecho ese cliente ni sus acompañantes a la devolución de la reserva. En caso de que haya clientes ajenos a las personas sospechosas de COVID-19, se les devolverá el importe íntegro de la reserva al suspender la actividad.

Los guías de D2NATURALEZA se reservan el derecho de suspender la actividad, o suspender la participación en la misma, de aquellas personas que no cumplan con el protocolo de seguridad establecido, sin que tengan derecho a la devolución del importe de la actividad.

## DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE D2NATURALEZA

Yo, D./Dña \_\_\_\_\_, tras leer las medidas de seguridad preventivas para evitar el contagio del COVID-19 declaro mi conformidad con lo expuesto y me comprometo a seguirlas en todo momento, así como a seguir las indicaciones del guía a este respecto, mientras dure la actividad contratada.

Y para que así conste firmo esta declaración de conformidad en

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.:

### Consentimiento informado adaptado a COVID-19

D./Dña. ....con DNI nº....., mayor de edad y residente en .....

### DECLARO:

- Haber sido informado de las características de la actividad a realizar.
- **Especialmente las medidas tomadas para la prevención del riesgo de contagio del COVID-19** y por tanto que conozco las exigencias y requerimientos físicos, técnicos y psicológicos que debo cumplir para su realización.
- Encontrarme en suficientes condiciones físicas y psíquicas para la realización de la actividad y no padecer enfermedades o afecciones que puedan suponer limitaciones para el desarrollo de la misma **y especialmente no tener síntomas de contagio.**
- Entender y asumir la existencia de diversos peligros en el transcurso de la actividad y que libremente asumo los riesgos propios de la actividad que me han sido advertidos y explicados por el personal de D2Naturaleza.
- Conocer que la actividad de (actividad a desarrollar) puede sufrir modificaciones y/o cancelaciones en función de las circunstancias meteorológicas, condiciones del terreno, así como a la situación física o psíquica de los participantes en la actividad.
- Asumir mi obligación de atender siempre a las instrucciones de los guías y monitores, y respetar en todo momento el medio ambiente y al resto de componentes de la actividad.
- Que apporto el material individual que me ha sido requerido por D2Naturaleza y que ha sido supervisado por esta organización.
- Haber sido informado de que la actividad es dirigida por (nombre responsable de la actividad) Y que cuenta con la titulación de (titulación correspondiente), legalmente exigible para la realización de la actividad. Asimismo, he sido informado que la actividad cuenta con el correspondiente seguro de Responsabilidad Civil.

Acepto la toma de contenido audiovisual y su uso en medios públicos y privados por D2Naturaleza.