



# ELS LLACS

*Mountain  
Apartments*

*Bordes d'Envalira  
Andorra*

## DIRECTORI APARTAMENTS

 +376 752 752

 +376 607 162

[reserves@apartamentsellsllacs.com](mailto:reserves@apartamentsellsllacs.com)

[apartamentsellsllacs.com](http://apartamentsellsllacs.com)



## ÍNDEX

Informació Covid-19	3
Normativa dels apartaments	7
Política de mascotes	8
Normativa del spa	10
Serveis	12
Canals de televisió	13
Termòstat	14
Funcionament rentadora i assecadora	14

## Pots sentir-te segur@

Des de l'equip d'Els Llacs Mountain Apartaments volem que els nostres clients només hagin de pensar en la preparació de les seves vacances i de gaudir-les al màxim.

Visita Andorra, reserva la teva estada a Els Llacs Mountain Apartments i gaudeix d'una experiència inoblidable i segura. Et garantim que estem al dia en matèria de prevenció i la propagació de la Covid-19.

Fidels a la nostra cultura d'empresa, prioritzem abans que res les persones: hostes i empleats són la nostra prioritat. Per protegir-los i garantir el seu benestar hem treballat per aplicar la normativa vigent del Principat d'Andorra sobre la Covid-19 i garantir la seguretat i la protecció als apartaments de muntanya Els Llacs. Avui, ens podem sentir orgullosos d'estar al dia en matèria de prevenció al contagi i la propagació de la Covid-19.

Tot i això, el nostre grup ha creat, per a totes les seves propietats, un Comitè de Seguretat format per directius de diversos departaments de l'empresa que, en col·laboració amb els ministeris de Sanitat i de Turisme i empreses homologades en matèria de seguretat i higiene, han establert un Pla d'Acció i de Continuïtat de l'Activitat. Aquest programa d'acció comprèn els protocols d'actuació en matèria de prevenció al contagi i la propagació de la Covid-19.

Conscients que aquesta situació de pandèmia produïda per la Covid-19 serà evolutiva, el nostre pla d'acció i de continuïtat s'actualitzarà periòdicament per a adaptar-nos a les noves normes de l'OMS, de les autoritats sanitàries, de les empreses proveïdores i de tots aquells organismes homologats i oficials, amb el fi d'incloure les últimes recomanacions per millorar la prevenció, i lluitar contra la propagació de la Covid-19.

El pla d'acció actual per a la prevenció contra la propagació i el contagi de la Covid-19 es desenvolupa en els següents eixos:



### **Entorn segur**

Tot el personal ha passat els 2 tests immunològics realitzats pel Ministeri de Sanitat del Govern d'Andorra. Aquestes proves han confirmat que cada membre actiu del nostre equip no està contagiats.

S'ha comunicat i explicat el pla de continuïtat a tot el personal.

Tot el personal disposa dels EPI necessaris per realitzar el seu treball de forma segura.

Reducció del 30% de la capacitat d'ocupació. Un apartament sobre tres no es llogarà mentre la Covid-19 se segueixi considerant com una epidèmia a la nostra zona.

De manera temporal, la zona del kids club romandrà tancada.

Protocols de neteja i desinfecció en tot l'edifici amb productes bactericides i viricides.

Dispensador de gel hidroalcohòlic a les zones comunes.

Implementació de processos on-line per a la realització de check-in/out, i la comunicació amb el client. Digitalització de documents i accés on-line.

Comunicació i senyalització interna recordant les normes bàsiques de distanciament i de seguretat.

Posem a disposició dels clients la informació general en matèria de Covid-19 i de les mesures de seguretat del Principat d'Andorra, així com dels Centres Sanitaris i de les farmàcies.

Servei mèdic a domicili 24/7.

Servei mèdic a domicili 24/7.

Instal·lació d'un laminatge antibacterià en totes les superfícies de contacte de les zones públiques que elimina els bacteris en 10'.

S'ha establert un pla de coordinació de riscos amb els proveïdors de serveis homologats.



## Recepció

Distanciament social

Col·locació d'una mampara al taulell de recepció.

Processos on-line. Es recomana als clients formalitzar el seu procés de check-in/out a través de l'App i utilitzar tots els seus serveis: directori de serveis i informació dels apartaments; comunicació client-recepció; declaració d'averies; llistat d'activitats

Horari de recepció

La recepció romandrà oberta de manera presencial un número reduït d'hores com a mesura preventiva contra la Covid-19.

Sempre disponible per whatsapp de 8h a 20h.

Disponible 24h per whatsapp, només per emergències.

Desinfecció de les targetes d'obertura de les habitacions.

Informació de les normes i senyalització interna.

Dispensador de gel hidroalcohòlic.



## Servei de neteja

Més freqüència de neteja de les zones comunes.

Ús de productes de neteja homologats.

La neteja es realitzarà per una sola persona. Excepte casos concrets, informant el director i prenent les mesures oportunes.

Equip de neteja únic i exclusiu per a cada apartament. La neteja es realitzarà quan els clients no estiguin dins de l'apartament.

Tots els objectes i estris seran desinfectats i protegits.

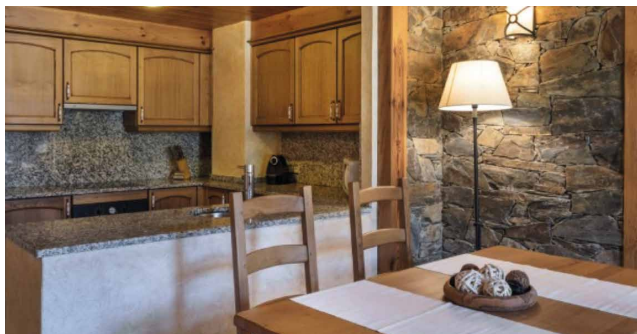


## Servei de manteniment

Es realitza el servei quan els clients no estiguin dins de l'apartament.

Només hi haurà una persona ocupant-se del servei, llevat de casos excepcionals o d'emergència, informant el director i prenent les mesures oportunes.

Les eines personals i intransferibles o en el cas de maquinària i equips comuns seran desinfectats post-ús.



## Normativa

Totes les persones que s'allotgin en els APARTAMENTS TURÍSTICS ELS LLACS, durant la seva estància estaran subjectes a aquest reglament, el qual es considera un contracte d'adhesió que s'ha de complir. En cas contrari, la Gerència es reserva el dret d'admissió i permanència.

**Horari d'entrada i sortida:** L'horari d'ingrés als apartaments es a partir de les 16 hores. Hauran de ser desocupats abans de les 11 hores del dia de sortida. Després d'aquesta hora, la Gerència tindrà dret a efectuar el càrrec d'una nit extra segons la tarifa vigent.

**Entrada apartaments:** El responsable de la reserva s'ha d'identificar amb un document oficial i signar una autorització escrita o bé deixar un dipòsit de 150€ en efectiu.

**Dret d'admissió:** Els apartaments es reserven el dret d'admissió de visites ocasionals i en cap cas es permetrà l'accés de les mateixes als apartaments. En cas d'incompliment, la gerència es reserva el dret d'ordenar la sortida immediata del visitant.

**Desperfectes:** En cas d'ocasionar desperfectes a l'edifici o el mobiliari, el client ha de pagar el dany ocasionat. El càrrec es valorarà en funció de la gravetat del desperfecte.

**Neteja:** El client ha de deixar en bones condicions la neteja del apartament i treure les escombraries. En cas contrari, s'abonarà o se li carregarà a la targeta de dèbit o crèdit l'import de la neteja del pis, preu segons superfície.

**Entrada i sortida:** El client té accés a l'entrada principal dels apartaments amb la mateixa targeta que utilitza per entrar en els respectius apartaments particulars.

**Silenci nocturn:** Des de les 22:00 hores ha de moderar-se el volum acústic. Respecti també el silenci nocturn en tots els apartaments i en les zones comunes.

**Objectes de valor:** L'administració declina tota responsabilitat per la pèrdua de joies, diners, documents o altres valors de qualsevol classe conservats en les habitacions, ja que existeix una caixa forta, perquè en siguin custodiats a cada apartament.

**Prohibició de fumar:** En totes les zones, ja sigui en els apartaments com la zona comuna, està totalment prohibit fumar.

**Prohibició d'esquís i botes:** A cada apartament en el moment de l'entrada se li donarà una clau d'un traster de la part inferior de l'edifici (planta -6) per a guardar els esquís, botes i taules de snow. Queda totalment prohibit entrar-los als apartaments.

**Zona Spa:** A la zona del Spa queda totalment prohibit entrar amb sabates de carrer. Els menors de 16 anys han d'anar acompanyats per un adult per entrar a la zona Spa. La zona de SPA és un espai de relaxació on totes les persones han de respectar el silenci i on no s'hi pot accedir amb calçat de carrer.

## Pets friendly

Sabem com d'important és per a tu la teva mascota, per això, volem que gaudeixis amb ella de les teves vacances a Andorra. Amb la finalitat que la vostra estada sigui agradable i no suposi cap incomoditat per als altres hostes allotjats als apartaments, et demanem que tinguis en compte les següents condicions:

Admetem com a màxim una mascota per apartament (pregunta per la possibilitat de dues mascotes si són de races petites): exclusivament gossos i gats domèstics, fins a un màxim de 25 kg. I sempre amb reserva prèvia. Apliquem un suplement de 10,45€/dia.

Les mascotes hauran d'anar lligades amb una corretja o estar dins d'una bossa de transport quan estiguin a les zones comunes i zona de pas per accedir als apartaments. No es permet l'accés amb mascota a la zona del Spa, gimnàs i parc infantil



Per evitar que la teva mascota se senti trista, plori o bordi i molesti a altres hostes, la teva mascota no podrà romandre sola a l'apartament. En el moment de la neteja de l'apartament, la mascota haurà d'estar fora d'aquest. Si està dins, haurà d'estar a la seva bossa de transport o controlat amb la corretja pels seus propietaris.

A la teva arribada, et demanarem que ens mostris la cartilla de vacunes de la teva mascota posada al dia. La teva mascota ha d'estar també desparasitada. Recorda que per viatjar a Andorra amb la teva mascota necessitaràs que estigui identificada amb un microxip que estigui vacunada contra la ràbia i que disposi del "Passaport per a animals de companyia". En cas de dubte sobre els requisits per viatjar amb la teva mascota a Andorra, pots posar-te en contacte amb el Departament d'Agricultura del Govern en el telèfon ( +376 ) 875 703

Com a propietari de la teva mascota, ets l'únic responsable dels sorolls que pugui fer. Et demanem que facis el possible perquè no impedeixi la tranquil·litat dels altres hostes. Si es determina que la teva mascota afecta els altres hostes, ens veurem obligats a demanar-te que la teva mascota sigui allotjada fora dels nostres apartaments. Ens reservem el dret de donar per finalitzada la teva estada si la teva mascota ocasionar molèsties a altres hostes sense dret a reclamació ni cap indemnització per part del client i de forma immediata.

No es permet que les mascotes es pugin al mobiliari dels apartaments ni al de l'habitació (llits, sofà, cadires...), així com que facin ús dels banys o dutxes. Et demanem que no utilitzis la llenceria dels apartaments (tovalloles, llençols, edredons...) per a la neteja de la teva mascota

Com veus, són normes bàsiques i de "sentit comú" amb les quals només volem assegurar una bona convivència entre els nostres hostes amb mascotes i la resta de persones que s'allotgen als apartaments. A la teva arribada, et demanarem que signis aquestes normes com a compromís de compliment

Et desitgem una feliç estada en companyia de la teva mascota!

## Normativa d'ús de les instal·lacions de spa, gimnàs i terrassa

L'informem que la zona d'spa, gimnàs i solàrium estan obertes exclusivament pels clients allotjats a l'establiment. Degut a les mesures sanitàries de prevenció del contagi del Covid-19 de publicades pel MI Govern d'Andorra hem establert la següent normativa d'ús de les instal·lacions:

Horari: de 9h a 20h

### Instal·lacions obertes i operatives

Gimnàs

Jacuzzi interior

Jacuzzi exterior

Terrassa

Bany turc (podrà ser utilitzat per persones de la mateixa unitat de convivència)

Sauna (podrà ser utilitzat per persones de la mateixa unitat de convivència)



## Instal·lacions no operatives

Kids Club

Vestuaris

---

*Rentar-se les mans a l'entrada amb el gel hidro-alcohòlic.*

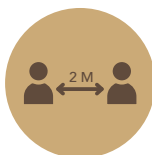
*Fer us de la mascareta al gimnàs i quan es desplaci per recinte.*

*Fer us de les tovalloles de piscina que trobarà a l'habitació.*

*No moure les gandules i respecti la distancia de seguretat entre persones de 1,5 metres.*

*Tenim un aforament limitat de 8 persones.*

*Li agraiem que per la seva seguretat de tots respecti la normativa.*



 COVID  116

---



## Serveis

**Recepció:** romandrà oberta de manera presencial un número reduït d'hores com a mesura preventiva contra la Covid-19.

Sempre disponible per whatsapp (+376 607162) de 8h a 20h i disponible 24/7 per emergències.

**Saló de TV i lectura:** Planta 0.

**Zona SPA:** Accés gratuït. Jacuzzi, sauna i bany turc, a la planta -5. (Menors de 16 anys acompanyats per un adult). L'horari és de 9h a 20h.

**Zona gimnàs:** Planta -5. A partir de 16 anys. L'horari és de 9h a 20h.

**Places de garatge:** Planta -6 i -7. El preu és de 10,45€/cotxe/dia.

Traster individual per apartament per guardar els esquís i les botes, gratuït: planta -6.

### Servei extra de neteja:

Poden sol·licitar neteja i canvi de llenceria extres amb un recàrrec. Inclou neteja de cuina (vaixel·la, equiptaments, terra), banys, vidres, terrassa o balcó i canvi de llenceria (llençols de tots el llits utilitzats).

24€ apartaments de 2 o 4 persones

36€ apartaments de 5 a 10 persones

### Si només desitja canvi de llenceria:

Canvi de tovalloles: 3€ per unitat

Canvi de llençols: 3€ per unitat

Servei de massatges amb hores convingudes.

Sala de massatges: planta -5.

Calefacció per domòtica en totes les zones.

Màquines de vending: planta -5

Sota petició, és possible fer un check-out fora del horari establert pagant un suplement.


## Canals de TV

1. La 1 (castellà)
2. La 2 (castellà)
3. Antena 3 (castellà)
4. Cuatro (castellà)
5. Telecinco (castellà)
6. La Sexta (castellà)
7. Teledorte (castellà)
8. Euronews (anglès)
9. ATV (català)
10. TV3 (català)
11. 3/24 (català)
12. 33 (català)
13. Super 3 (català)
14. Esport 3 (català)
15. 8 TV (castellà)
16. Pirineus TV (català)
17. TF1 (francès)
18. France 2 (francès)
19. France 3 (francès)
20. Arte (francès)
21. M6 (francès)
22. NRJ 12 (francès)
23. Direct 8 (francès)
24. TV5 Monde Europe (francès)
25. BBC World (anglès)
26. CNN International (anglès)
27. RTP (portuguès)
28. TVI International (portuguès)

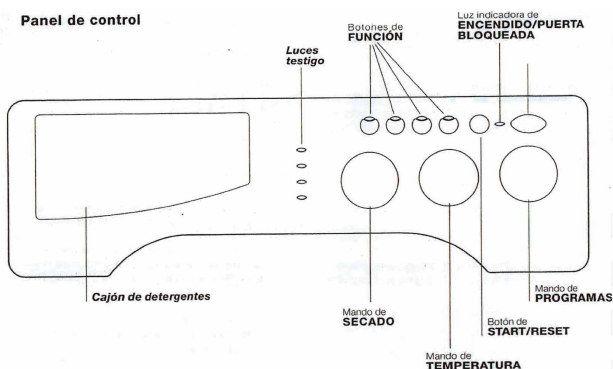
## Termòstat

A l'entrar a l'apartament, el termòstat ens mostrarà a la pantalla la temperatura ambient que teníem actualment dins l'apartament.

En el cas de voler pujar la temperatura s'haurà de picar sobre el botó (+) i en el cas de voler baixar-la s'haurà de picar sobre el botó (-). En tot moment veurem a la zona esquerra de la pantalla la paraula ON. Un cop ja haguem seleccionat la temperatura desitjada, a la pantalla tornarà a sortir la temperatura ambient de l'apartament, fins que arribi a la temperatura que havíem predeterminat anteriorment.

Per apagar la calefacció haurem de pitjar sobre el botó MODE i assegurar-nos de que surt el següent dibuix a la zona central de la pantalla. 

## Rentadora - Assecadora



**Calaix de detergent:** Per posar el detergent.

**Llums testimoni:** Per seguir l'estat del rentat.

**Assecat:** Per seleccionar l'assecat desitjat.

**Funció:** Per seleccionar les funcions disponibles. El botó corresponent a l'opció seleccionada romandrà encès.

**Temperatura:** Per seleccionar la temperatura o el rentat en fred.


**Start/Reset:** Per posar en marxa els programes o anul·lar les seleccions incorrectes.

**Encès/porta bloquejada:** Per saber si la rentadora-assecadora està encesa i si la porta es pot obrir.

**Encès/apagat:** Per encendre i apagar la rentadora-assecadora.

**Programes:** Per escollir el programa. Durant el programa la rodeta no es mou.

## Posar en marxa un programa

Encengui la rentadora-assecadora pitjant el botó.  Tots els llums testimoni s'encendran durant alguns segons, després s'apagaran i el llum indicador d'ENCÈS/PORTA BLOQUEJADA començarà a fer pampallugues.

Carregui la roba i tanqui la porta.


Seleccioni el programa desitjat amb el botó PROGRAMES.

Seleccioni la temperatura pel rentat.

Seleccioni l'assecat si és necessari.

Posi el detergent.

Posi en marxa el programa pitjant el botó START/RESET. Per anul·lar mantingui pitjat el botó durant dos segons com a mínim.

Al finalitzar el programa, el llum indicador d'ENCÈS/PORTA BLOQUEJADA farà pampallugues indicant que la porta es pot obrir. Tregui la roba i deixi la porta semi-oberta, ja que això permetrà que s'eixugui la rentadora-assecadora. Apagui-la pitjant sobre el botó. 

**TAULA DE PROGRAMES**

Tipus de teixits	Programa	Temperatura	Duració (minuts)
<b>Estàndard</b>			
Cotó	1	90°C	155
Cotó	2	90°C	150
Cotó	2	60°C	140
Cotó	2	40°C	125
Cotó	3	40°C	85
Sintètic	4	60°C	83
Sintètic	4	40°C	70
Llana	5	40°C	50
Teixits delicats	6	30°C	45
Assecat per teixits de cotó	7		
Assecat per teixits delicats	8		
<b>Time 4 you</b>			
Cotó	9	60°C	60
Sintètic	10	40°C	40
Sintètic	11	30°C	30
<b>Sport</b>			
Calçat esportiu	12	30°C	50
Roba d'esport	13	30°C	60

## Seleccioni la temperatura

Girant el comandament de la TEMPERATURA se selecciona la temperatura pel rentat. La temperatura es pot disminuir fins a rentat en fred.

## Seleccioni l'assecat

Girant el comandament d'ASSECAT se selecciona el tipus d'assecat desitjat. S'han previst dues possibilitats:

En base al temps: de 40 a 180 minuts.

En base al nivell d'humitat de la roba assecada:

Planxat: roba lleugerament humida, fàcil de planxar.

Assequi i pengi: roba seca i llesta per guardar.

Rober: roba molt seca. Aconsellat per tovalloles i barnussos.

### Només assecat

Girant el comandament de PROGRAMES fins a una de les posicions d'assecat (7 – 8) d'acord amb el tipus de teixit, després seleccioni el tipus d'assecat desitjat amb el comandament ASSECAT.

Durant l'assecat es produirà un centrifugat en el cas de que vostè hagi seleccionat un dels programes de cotó i un dels nivells d'assecat (planxat, assequi i pengi, rober). Per a càrregues de teixits de cotó inferiors a 1kg, utilitzi el programa d'assecat corresponent a teixits delicats.

TEMPS D'ASSECAT (minuts)				
Tipus de tela	Càrrega màxima	Rober	Assequi i pengi	Planxat
<b>Cotó i lli</b>	5kg	180	170	140
<b>Cotó</b>	5kg	180	170	140
<b>Terilene i cotó</b>	3kg	140	120	100
<b>Acrílics</b>	1kg	70	65	60
<b>Nylon</b>	1kg	70	65	60

 +376 752 752

 +376 607 162

reserves@apartamentsellsllacs.com

apartamentsellsllacs.com