



# ELS LLACS

*Mountain  
Apartments*

*Bordes d'Envalira  
Andorra*

## DIRECTORIO APARTAMENTOS

 +376 752 752

 +376 607 162

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

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



## ÍNDICE

Información Covid-19	3
Normativa de los apartamentos	7
Política de mascotas	8
Normativa del spa	10
Servicios	12
Canales de televisión	13
Termostato	14
Funcionamiento de la lavadora - secadora	14

## Puedes sentirte segur@

Desde el equipo de Els Llacs Mountain Apartaments queremos que la preparación y disfrute de las vacaciones sea lo único en lo que nuestros clientes tengan que pensar.

Visita Andorra, reserva tu estancia en Els Llacs Mountain Apartaments y disfruta de una experiencia inolvidable y segura. Te garantizamos que estamos al día en materia de prevención al contagio y a la propagación del Covid-19.

Fieles a nuestra cultura de empresa, priorizamos ante todo las personas: huéspedes y empleados son nuestra prioridad. Para protegerles y garantizar su bienestar hemos trabajado para aplicar la normativa vigente del Principado de Andorra sobre el Covid-19 y garantizar la seguridad y la protección en los apartamentos de montaña Els Llacs. Hoy podemos enorgullecernos de estar al día en materia de prevención al contagio y la propagación de la Covid-19.

Aun así, nuestro grupo ha creado, para todas sus propiedades, un Comité de Seguridad formado por directivos de diversos departamentos de la empresa que, en colaboración con los ministerios de Sanidad y de Turismo y empresas homologadas en materia de seguridad e higiene, han establecido un Plan de Acción y de Continuidad de la Actividad. Este programa de acción abarca los protocolos de actuación en materia de prevención al contagio y a la propagación del Covid-19.

Conscientes de que esta situación de pandemia producida por el Covid-19 será evolutiva, nuestro plan de acción y de continuidad se actualizará periódicamente para adaptarse a las nuevas normas de la OMS, de las autoridades sanitarias, de las empresas proveedoras y de todos aquellos organismos homologados y oficiales, con el fin de incluir las últimas recomendaciones para mejorar la prevención, y luchar contra la propagación del Covid-19.

El plan de acción actual para la prevención contra la propagación y el contagio del Covid-19 se desarrolla en los siguientes ejes:



### **Entorno seguro**

Todo el personal ha pasado los 2 test inmunológicos realizados por el Ministerio del Gobierno Andorrano.

Estas pruebas han confirmado que cada miembro activo de nuestro equipo no está contagiado.

Se ha comunicado y explicado el plan de continuidad a todo el personal.

Todo el personal dispone de los EPI's necesarios para realizar su trabajo de forma segura.

Reducción del 30% de la capacidad de ocupación. Un apartamento sobre tres no se alquilará mientras la Covid-19 se considere todavía como una epidemia en nuestra zona.

De forma temporal, la zona del Kids Club permanecerá cerrada.

Protocolos de limpieza y desinfección en todo el edificio con productos bactericidas y viricidas.  
Dispensador de gel hidroalcohólico en las zonas comunes.

Implementación de procesos on-line para la realización del check-in/out, y la comunicación con el cliente.  
Digitalización de documentos y acceso on-line.

Comunicación y señalización interna recordando las normas básicas de distanciamiento y de seguridad.

Puesta a disposición de los clientes de la información general en materia del Covid-19 y de las medidas de seguridad del Principado de Andorra, así como, de los Centros Sanitarios y de las farmacias.

Servicio médico a domicilio 24/7.

Instalación de un laminado antibacteriano en todas las superficies de contacto de las zonas públicas que elimina las bacterias en 10'.

Puesta en marcha de un plan de coordinación de riesgos con los proveedores de servicios homologados.



## RECEPCIÓN

Distanciamiento social

Colocación de una mampara en el mostrador de recepción.

Procesos on-line. Se recomienda a los clientes formalizar su proceso de check-in/out a través de la App y utilizar todos sus servicios: directorio de servicios e información de los apartamentos; comunicación cliente-recepción; declaración de avería(s); listado de actividades.

Horario de recepción

La recepción permanecerá abierta de manera presencial un número reducido de horas como medida preventiva contra la Covid-19.

Siempre disponible por whatsapp de 8h a 20h.

Disponible 24h por whatsapp, solo para emergencias. Desinfección de las tarjetas de apertura de las habitaciones.

Información de las normas y señalización interna. Dispensador de gel hidroalcohólico.



### Servicio de limpieza

Mayor frecuencia de limpieza de las zonas comunes.

Uso de productos de limpieza homologados.

La limpieza se realizará por una sola persona. Excepto casos concretos, informando al director y tomando las medidas oportunas.

Equipo de limpieza único y exclusivo para cada apartamento.

La limpieza se realizará cuando los clientes no estén en el apartamento.

Todos los objetos y utensilios serán desinfectados y protegidos.

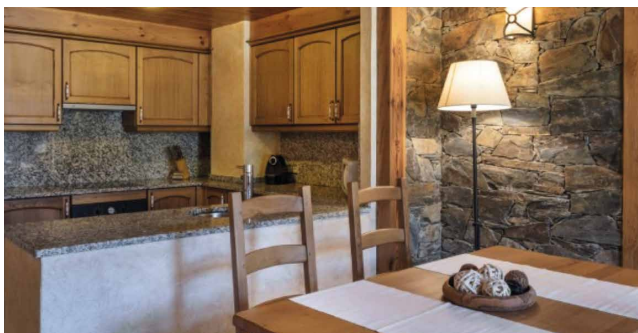


### Servicio de mantenimiento

Se realizará el servicio cuando los clientes no estén en el apartamento.

Solamente una persona asegurará el servicio, salvo excepciones o emergencias, informando al director y tomando las medidas oportunas.

Herramientas personales e intransferibles o desinfectadas post-uso, en el caso de maquinaria y equipos comunes.



## Normativa

Todas las personas que se alojen en los APARTAMENTOS TURÍSTICS ELS LLACS, durante su estancia estarán sujetas a este reglamento, que se considera un contrato de adhesión que debe ser cumplido. En caso contrario, la Gerencia se reserva el derecho de admisión y permanencia.

**Horario de entrada y salida:** El horario de ingreso a los apartamentos se realizará a partir de las 16 horas. El día de la salida se debe abandonar el apartamento antes de las 11 horas. Después de esa hora, la Gerencia tendrá derecho a efectuar el cargo de una noche extra según la tarifa vigente.

**Entrada apartamentos:** El responsable de la reserva debe identificarse con un documento oficial y firmar una autorización escrita o bien dejar un depósito de 150€ en efectivo.

**Derecho de admisión:** En ningún caso se permitirá el acceso a personas no hospedadas a los apartamentos y zonas comunes. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

**Desperfectos:** En caso de dañar el edificio o el mobiliario, el cliente se responsabilizará de pagar los daños ocasionados y gastos de reposición.

**Limpieza:** El cliente tiene que dejar en buenas condiciones el apartamento y sacar la basura. En caso contrario, éste abonará o se le cargará en su tarjeta de crédito o débito el importe de la limpieza del apartamento, precio según tamaño.

**Entrada y salida:** El cliente tiene acceso a la entrada principal de los apartamentos con la misma tarjeta que utiliza para entrar en los respectivos apartamentos particulares.

**Silencio nocturno:** A partir de las 22:00 horas debe moderarse el volumen acústico. Respete también el silencio nocturno en todos los apartamentos y en las zonas comunes.

**Objetos de valor:** La administración no se responsabiliza de la pérdida de joyas, dinero, documentos u otros valores de cualquier clase conservados en las habitaciones, ya que existe una caja fuerte para su custodia.

**Prohibición de fumar:** En todas las zonas, ya sea en los apartamentos como en las zonas comunes, está totalmente prohibido fumar.

**Prohibición de esquís y botas:** En el momento de la entrada se le entregará una llave de un trastero de la parte inferior del edificio (planta -6) para guardar los esquís. Queda totalmente prohibido entrar los esquís, botas, tablas de snowboard y bicicletas en el interior del apartamento.

**Zona Spa:** En la zona del Spa queda totalmente prohibido entrar con zapatos de calle. Los menores de 16 años tienen que ir acompañados por un adulto para entrar en la zona del Spa. El SPA es una zona de relajación por lo cual todas las personas deben respetar el silencio.

## Pets friendly

Sabemos lo importante que es para ti tu mascota, por eso queremos que disfrutes con ella de tus vacaciones en Andorra. Para que vuestra estancia sea agradable y no suponga ninguna incomodidad para los otros clientes alojados en los apartamentos, te pedimos que tengas en cuenta las siguientes condiciones:

Admitimos como máximo una mascota por apartamento (preguntar por la posibilidad de dos si son de razas pequeñas): exclusivamente perros y gatos domesticados, hasta un máximo de 25 kg, y siempre con reserva previa.

Aplicamos un suplemento de 10,45€ por mascota y día de estancia.

Las mascotas deberán ir atadas con una correa o estar dentro de un bolso de transporte cuando estén en las zonas comunes y zonas de paso para acceder a los apartamentos. No se permite el acceso con mascotas a la zona spa, gimnasio y parque infantil.



Para evitar que tu mascota se sienta triste, llore o ladre y moleste a otros clientes, tu mascota no podrá permanecer sola en el apartamento bajo ningún concepto. En el momento de la limpieza del apartamento, la mascota deberá estar fuera de este. Si está dentro, deberá estar en su bolso de transporte o controlado con la correa por sus dueños.

A tu llegada, te pediremos que nos muestres la cartilla de vacunas de tu mascota puesta al día. Tu mascota debe estar también desparasitada. Recuerda que para viajar a Andorra con tu mascota necesitarás que esté identificada con un microchip, que esté vacunada contra la rabia y que disponga del "Pasaporte para animales de compañía". En caso de duda sobre los requisitos para viajar con tu mascota a Andorra, puedes ponerte en contacto con el Departamento de Agricultura del Gobierno en el teléfono (+376) 875 703.

Como dueño de tu mascota, eres el único responsable de los ruidos que pueda hacer. Te pedimos que hagas lo posible para que no impidan la tranquilidad de los otros huéspedes. Si se determina que tu mascota afecta a los otros huéspedes, nos veremos obligados a pedirte que tu mascota sea hospedada fuera de nuestros apartamentos. Nos reservamos el derecho de dar por finalizada tu estancia si tu mascota molestara a otros clientes alojados sin derecho a reclamación ni indemnización alguna por parte del cliente y de forma inmediata.

No se permite que las mascotas se suban al mobiliario de los apartamentos ni al de la habitación (camas, sofás, sillas...), así como que hagan uso de los baños o duchas. Te pedimos que bajo ningún concepto uses la lencería de los apartamentos (toallas, sábanas, edredones...) para la limpieza de tu mascota.

Como ves, son normas básicas y de "sentido común" con las que solo queremos asegurar una buena convivencia entre nuestros clientes con mascotas y el resto de personas que se alojan en los apartamentos.

A tu llegada, te pediremos que firmes estas normas como compromiso de cumplimiento.

¡Te deseamos una feliz estancia en compañía de tu mascota!

## Normativa de uso de las instalaciones de spa, gimnasio y terraza

Le informamos que la zona de spa, gimnasio y solárium están abiertas para el uso exclusivo de nuestros clientes. Debido a las medidas sanitarias de prevención del contagio de la Covid-19, establecidas por MI Gobierno de Andorra hemos establecido las siguientes normas de uso:

Horario: de 09 a 20 horas

### Instalaciones abiertas y operativas

Gimnasio

Jacuzzi interior

Jacuzzi exterior

Terraza

Baño turco (podrá ser usado por personas de la misma unidad de convivencia)

Sauna (podrá ser usado por personas de la misma unidad de convivencia)



## Instalaciones no operativas:

Kids Club

Vestuarios

---

*Limpiarse las manos a la entrada con el gel hidro-alcohólico.*

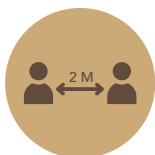
*Hacer uso de la mascarilla en el gimnasio y cuando se desplace por recinto.*

*Hacer uso de les toallas de piscina que encontrará en la habitación.*

*No mover las hamacas y respetar la distancia de seguridad entre personas de 1,5 metros.*

*Tenemos un aforo limitado de 8 personas.*

*Le agradeceremos que para la seguridad de todos respete la normativa*



 COVID  116

---



## Servicios

**Recepción:** Permanecerá abierta de manera presencial un número reducido de horas como medida preventiva contra la Covid-19.

Siempre disponible por whatsapp (+376 607162) de 8h a 20h y disponible 24/7 para emergencias.

**Salón de TV y lectura:** Planta 0.

**Zona SPA:** Acceso gratuito, jacuzzi, sauna i baño turco, en la planta -5. (Menores de 16 años acompañados por un adulto) El horario es de 9h a 20h.

**Zona gimnasio:** Planta -5. A partir de los 16 años. Horario de: 9h a 20h.

**Plazas de garaje:** Plantas -6 y -7. El precio es de 10,45€/coche/día.

Trastero individual por apartamento para guardar los esquís y las botas, gratis: planta -6.

### Servicio extra de limpieza:

Pueden solicitar limpieza y cambio de lencería con un suplemento. Incluye limpieza de cocina (vajilla, equipamientos, suelo), baños, vidrios, terraza o balcón y cambio de lencería (sábanas de las camas utilizadas).

24 € apartamentos de 2 o 4 personas

36 € apartamentos de 5 a 10 personas

### Si sólo desea cambio de lencería:

Cambio de toallas: 3 € por unidad

Cambio de sábanas: 3 € por unidad

Servicio de masajes con horas concertadas. Sala de masajes: planta -5.

Calefacción por domótica en todas las zonas.

Máquinas de vending: planta -5.

Bajo petición, es posible hacer un check-out fuera del horario establecido por un suplemento.


## Canales de TV

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

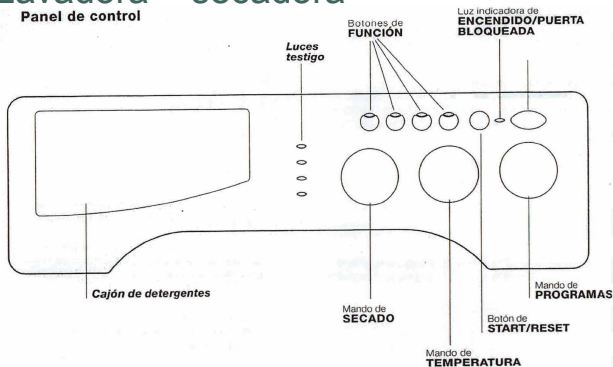
## Termostato

Al entrar en el apartamento, el termostato nos mostrará en la pantalla la temperatura ambiente que tenemos actualmente dentro del apartamento.

En el caso de querer subir la temperatura habrá que picar sobre la tecla (+) y en el caso de quererla bajar habrá que apretar la tecla (-). En todo momento uno deberá fijarse que la señal ON está encendida en la parte izquierda de la pantalla. Una vez ya hayamos seleccionado la temperatura deseada, en la pantalla volverá a mostrarse la temperatura ambiente del apartamento hasta que llegue a la temperatura que se había predeterminado anteriormente.

Para apagar del todo la calefacción habrá que picar la tecla MODE y asegurarse que sale el siguiente dibujito en el centro de la pantalla. 

## Lavadora – secadora



**Cajón de detergentes:** para cargar detergentes

**Luces testigo:** para seguir el estado de avance del programa de lavado.

**Secado:** para seleccionar el secado deseado.

**Función:** para seleccionar las funciones disponibles. El botón correspondiente a la función seleccionada permanecerá encendido.

**Temperatura:** para seleccionar la temperatura o el lavado en frío.


**Start/Reset:** para poner en marcha los programas o anular las selecciones incorrectas.

**Encendido/puerta bloqueo:** para saber si la lavasecadora está encendida y si la puerta se puede abrir.

**Encendido/apagado:** para encender y apagar la lavasecadora.

**Programas:** para elegir los programas. Durante el programa el mando no se mueve.

## Poner en marcha un programa

Encienda la lavasecadora pulsando el botón  Todas las luces testigo se encenderán durante algunos segundos, luego se apagarán y la luz indicadora de ENCENDIDO/PUERTA BLOQUEADA comenzará a centellear.

Cargue la ropa y cierre la puerta.


Seleccione el programa deseado con el mando PROGRAMAS.

Fije la temperatura de lavado.

Seleccione el secado si es necesario.

Vierta el detergente.

Ponga en marcha el programa pulsando el botón START/RESET. Para anular mantenga presionado el botón START/RESET durante dos segundos como mínimo.

Al finalizar el programa la luz indicadora de ENCENDIDO/PUERTA BLOQUEADA centelleará indicando que la puerta se puede abrir. Extraiga la ropa y deje la puerta semicerrada para permitir que el cesto se seque. Apague la lavasecadora pulsando el botón 

**TABLA DE PROGRAMAS**

Tipos de tejidos	Programa	Temperatura	Duración (minutos)
<b>Estándar</b>			
Algodón	1	90°C	155
Algodón	2	90°C	150
Algodón	2	60°C	140
Algodón	2	40°C	125
Algodón	3	40°C	85
Sintético	4	60°C	83
Sintético	4	40°C	70
Lana	5	40°C	50
Tejidos delicados	6	30°C	45
Secado para telas de algodón	7		
Secado para tejidos delicados	8		
<b>Time 4 you</b>			
Algodón	9	60°C	60
Sintético	10	40°C	40
Sintético	11	30°C	30
<b>Sport</b>			
Calzado deportivo	12	30°C	50
Ropa deportiva	13	30°C	60

## Seleccione la temperatura

Girando el mando de la TEMPERATURA se selecciona la temperatura de lavado. La temperatura se puede disminuir hasta el lavado en frío.

## Seleccione el secado

Girando el mando de SECADO se selecciona el tipo de secado deseado. Se han previsto dos posibilidades:

En base al tiempo: de 40 a 180 minutos.

En base al nivel de humedad de las prendas secadas:  
 Planchado: prendas ligeramente húmedas, fáciles de planchar.

Seque y cuelgue: prendas secas, listas para guardar.

Ropero: prendas muy secas. Aconsejado para toallas y albornoces.

### Solo secado

Gire el mando de PROGRAMAS hasta una de las posiciones de secado (7 – 8) de acuerdo al tipo de tejido, luego seleccione el tipo de secado deseado con el mando de SECADO.

Durante el secado se efectuará un centrifugado si usted ha seleccionado uno de los programas de algodón y uno de los niveles de secado (ropero, seque y cuelgue, planchado). Para cargas de telas de algodón inferiores a 1kg, utilice el programa de secado correspondiente a los tejidos delicados.

TIEMPOS DE SECADO (minutos)				
Tipo de tela	Carga máxima	Ropero	Seque y cuelgue	Planchado
<b>Algodón y lino</b>	5kg	180	170	140
<b>Algodón</b>	5kg	180	170	140
<b>Terilene y algodón</b>	3kg	140	120	100
<b>Acrílicos</b>	1kg	70	65	60
<b>Nylon</b>	1kg	70	65	60

 +376 752 752

 +376 607 162

reserves@apartamentsellsllacs.com

apartamentsellsllacs.com