

Auchan Retail España trabaja para asegurar el acceso a la compra de alimentos y productos de primera necesidad en sus tiendas Alcampo, velando en todo momento, por la salud y seguridad de sus colaboradores y sus clientes.

(Las novedades incluidas en el día de actualización se resaltarán en rojo)

Medidas específicas para el cuidado de la salud de los colaboradores

- Se ha facilitado gel hidroalcohólico higienizante a todos los colaboradores al que pueden acceder en lugares comunes, obradores, almacenes, así como en las cajas de salida.
- Se facilita el uso de guantes para todas aquellos colaboradores que lo deseen, así como la información precisa sobre su utilización.
- Se ha reforzado el servicio de limpieza y desinfección en zonas comunes, vestuarios, aseos y las propias tiendas.
- Se han habilitado espacios de información permanente a través de canales *off* y *on line* siempre basada en las recomendaciones de las autoridades sanitarias y **se ha realizado un curso en la plataforma e-learning sobre Covid'19 a disposición de todos los trabajadores.**
- **Se ha puesto en marcha un canal de apoyo emocional para todos los colaboradores de la compañía que lo precisen.**

Medidas adoptadas en tiendas

- Se han tomado todas las medidas necesarias para garantizar cada día el abastecimiento de productos.
- Se ha reforzado el servicio de seguridad, así como los efectivos de limpieza y desinfección, que han aumentado las labores de higienización, con especial atención a los carros de compra y cestas.
- El horario de cierre al público de tiendas ha sido variado, siendo la misma la hora de apertura. De lunes a sábado los hipermercados efectuarán el cierre al público a las 21.00 horas, los domingos y festivos con apertura autorizada dicho cierre será efectuado a las 20.00 horas. Los supermercados efectuarán el cierre al público a las 20:30 todos los días. Aquellos supermercados que operan bajo el formato de conveniencia, cerrarán al público a las 22:00 horas.
- Se ha limitado el aforo en tiendas así como el espacio entre personas, siendo éste de como mínimo un metro tanto en el interior como en el exterior de la propia tienda.
- Se ha reforzado la información en los canales de comunicación al cliente sobre la necesidad de:
 - Usar obligatoriamente guantes desechables en secciones de frutas y verduras a granel, así como en aquellas donde está ya prescrito.
 - Llevar a cabo las medidas higiénicas básicas: lavarse las manos, toser en el codo, no tocarse la cara, etc.
 - Permanecer en las tiendas el mínimo tiempo posible y comprar las cantidades habituales.
 - Respetar en todo caso la distancia necesaria con otros clientes, así como con colaboradores de la compañía.

- Evitar el pago en efectivo, priorizando el uso de pago por móvil o tarjetas *contactless*.
- Realizar la compra durante todo el horario disponible evitando acudir a las horas de mayor afluencia.
- Como protección adicional para el personal de cajas y los clientes, se han incorporado pantallas de metacrilato en todas las cajas de salida así como en los mostradores de información y en Cajamiga (caja de autochecking)
- Las entradas de las tiendas contarán con guantes papel y/o gel hidroalcohólico para uso de clientes siempre que el stock de los mismos sea suficiente
- Se han ampliado las ya existentes cajas prioritarias para personas con discapacidad o mujeres embarazadas a personas mayores. Asimismo, se ha incrementado el número de dichas cajas para estos colectivos, incluyendo al menos 1 o 2 cajas de autochecking (Cajamiga) en aquellos centros donde estén presentes.
- Las personas mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas tendrán prioridad de atención en mostradores.

Medidas adoptadas en gasolineras

- Las estaciones de servicio de la compañía permanecen abiertas en su horario habitual para garantizar el servicio al cliente.
- Se ha reforzado la comunicación de la obligatoriedad del uso de guantes para el autoservicio.

Medidas adoptadas en el servicio de venta on line

- El servicio de venta on line en www.alcampo.es continúa funcionando en su modalidad de entrega a domicilio así como de recogida en el espacio del parking destinado para este fin.

- En el caso de entrega en el domicilio, y tal y como dicta el Real Decreto 463-2020, el cliente podrá realizar la compra de productos de alimentación y no alimentación.
- En el caso de recogida en el punto habilitado para ello, la compra estará limitada a los productos que pueden ser adquiridos en tiendas, solicitando, del mismo modo, que se eviten aglomeraciones, se respeten las medidas de seguridad e higiene y se permanezca el menor tiempo posible.

Auchan Retail España agradece a todos sus colaboradores, clientes y proveedores sus gestos de solidaridad, generosidad y responsabilidad que, sin duda, serán claves para superar la situación provocada por el COVID'19.

Para petición de imágenes y recursos pueden dirigirse a :
María José Rebollo mj.rebollo@alcampo.es