

# Tu tranquilidad NUESTRO COMPROMISO

La seguridad y bienestar de nuestros huéspedes y colaboradores siempre han sido prioridad para Hotel Termas de Puyehue y hoy, más que nunca, queremos que quienes nos visiten se sientan felices y tranquilos, considerando que seguiremos entregando un servicio con la calidad y calidez que nos caracteriza.

Estamos preparándonos para reabrir nuestras puertas con una operación a la medida de las nuevas necesidades, con estrictos protocolos de higiene y distanciamiento físico para prevenir contagios, basados en las recomendaciones del Ministerio de Salud de Chile y la Organización Mundial de la Salud para el sector hotelero.

## PASAJERO SEGURO



Queremos que se sientan seguros durante su estadía. Por ello, hemos creado nuestro sello "Huésped Protegido" que, junto al sello internacional "Safe Travels Stamp" de World Travel & Tourism Council, acreditan el uso de las mejores prácticas de higiene, dentro de la industria hotelera.



### COLABORADORES PROTEGIDOS Y CAPACITADOS

- Equipos entrenados y capacitados en las nuevas medidas de higiene, limpieza y desinfección.
- Entregarán el mejor servicio, considerando siempre sus elementos de protección personal.



### ENTORNO SEGURO

- Estamos inmersos en la naturaleza y contamos con amplios espacios al aire libre.
- Hemos dispuesto diversos corners de higiene para cuidar la salud de nuestros visitantes.

### ALTOS ESTÁNDARES DE HIGIENE

- Diseñamos protocolos de limpieza específicos para la prevención del COVID-19 en todos nuestros espacios.
- Nuestros puntos de contacto y áreas comunes son higienizados constantemente.



### EXPERIENCIAS PRIVADAS Y PERSONALIZADAS

- Mantenemos una comunicación constante con nuestros pasajeros.
- Hemos personalizado aún más nuestros servicios para una mayor seguridad.
- Definimos horarios y aforos limitados para nuestro spa, piscina y excursiones.



## NUESTRO PROTOCOLO

Queremos que nuestros huéspedes se sientan seguros durante toda su estadía, de la siguiente manera:



### CONTROL DE LLEGADA • TRASLADOS CON DISTANCIAMIENTO:

1. Nuestros vehículos se higienizan completamente, antes y después de cada traslado, poniendo especial énfasis en los puntos en contacto con los pasajeros (interiores y exteriores) como manillas, cinturones, butacas, puertas y ventanas.
2. Previo al ingreso de los pasajeros al vehículo, les daremos la bienvenida e indicaremos nuestros protocolos COVID-19: aplicación de alcohol gel, uso obligatorio de mascarilla y les tomaremos la temperatura (sin contacto).
3. Indicaremos las distancias permitidas dentro del transporte (los grupos familiares pueden permanecer unidos).
4. Antes de subir las maletas, el conductor desinfectará cada una de ellas, con una solución de alcohol atomizado.
5. A bordo, llevaremos mascarillas, alcohol gel, pañuelos desechables y bolsas plásticas en caso de ser requeridas por alguno de los pasajeros.
6. Durante el traslado, les entregaremos nuestro brochure con las medidas de prevención que hemos preparado para la seguridad de nuestros visitantes.
7. Al descender del transporte, el conductor indicará el proceso de entrega de equipaje y ubicación del check in.



## CHECK IN ASISTIDO

1. Previo al ingreso, todas las personas deberán higienizar sus zapatos en un pediluvio (alfombra desinfectante) y aplicará una encuesta de salud. Quienes no lleguen en nuestro transporte, deberán pasar por control de temperatura.
2. Para asegurar la distancia física y para mayor comodidad de nuestros huéspedes, hemos establecido un sistema de turnos de atención.
3. Invitaremos a nuestros huéspedes a firmar la carta “Nuevas reglas de la casa”, nuestro reglamento interno de prevención y seguridad frente al COVID-19.
4. Nuestros visitantes podrán optar si requieren de una limpieza diaria de la habitación durante la estadía, dependiendo de la extensión de ésta.
5. Se realizará desinfección del mesón de atención entre cada huésped y de objetos de intercambio con pasajeros (lápiz, llave, POS, etc.).



## HABITACIONES SANITIZADAS

1. Antes de su llegada, nuestros equipos han realizado una profunda sanitización de toda la habitación.
2. Para la limpieza, nuestros colaboradores cuentan con el debido entrenamiento y elementos de protección personal, los cuales serán desechados al finalizar la habitación.
3. Realizaremos ventilación de las habitaciones y aplicaremos desinfectante en todas las superficies y artículos presentes en el lugar.
4. Hemos reemplazado la papelería por comunicación en un soporte o cuadros, para facilitar su limpieza.



## ROOM SERVICE

1. Todos los recipientes de Room Service serán en empaques sustentables de un solo uso.
2. Llevaremos el pedido hasta la puerta de su habitación y entregaremos sin contacto.



## RESTAURANTES A LA CARTA

1. Nuestros equipos utilizarán mascarillas en todo momento y mantendrán una correcta higienización de manos durante todo el servicio.
2. Las mesas del restaurante estarán ubicadas y montadas cada tres metros.
3. Al ingreso y salida, todas las personas deberán desinfectar sus manos con alcohol gel.
4. Hemos eliminado el buffet de autoservicio y nuestras preparaciones serán a la carta.
5. Se sugerirá a los clientes pagar con tarjeta.
6. Antes y después de cada servicio, realizaremos una limpieza general y desinfección de superficies.



## ESPACIOS COMUNES CON AFOROS ACOTADOS

### A. Piscinas:

1. Hemos definido horarios y aforos para el funcionamiento de nuestras piscinas. Personal de mantención realizará las mediciones de cloro y Ph antes de cada apertura y cada cuatro horas, para asegurar una concentración adecuada.
2. Las toallas estarán individualizadas y guardadas en bolsas.
3. Reposeras y chalecos salvavidas serán desinfectados constantemente.

### B. Gimnasio:

1. Hemos definido horarios e inscripciones para el uso de nuestro gimnasio.
2. Además de la limpieza que realizarán nuestros equipos, contamos con un kit de sanitización para quienes lo requieran.
3. En la entrada se realizará un procedimiento de higienización de manos obligatorio con alcohol gel.

### C. Espacios comunes:

1. Desinfectamos permanentemente nuestros espacios de alto tránsito como pasillos, baños, ascensores y lounges.
2. Contamos con dispensadores de alcohol gel y kits de limpieza de superficies, para que nuestros huéspedes puedan utilizarlos.



### SPA · MASAJES Y TRATAMIENTOS

1. Al momento de reservar, informaremos las condiciones de salud necesarias para el masaje o tratamiento y realizaremos control de temperatura sin contacto.
2. Nuestras cabinas y ambientes estarán higienizados, y la masajista utilizará elementos de protección personal durante el tratamiento.



### EXCURSIONES PERSONALIZADAS

1. Nuestro guía contará con un kit de sanitización en caso de ser requerido.
2. Mantendremos el distanciamiento físico en todo momento.
3. Para las actividades que consideren servicio de alimentación, éste se entregará sellado y en empaques desechables.

*Este documento fue trabajado para entregar las mejores medidas de higiene y sanitización a nuestros huéspedes. Nuestro protocolo estará sujeto a cambios y actualizaciones, que serán informados oportunamente en nuestra página web.*

Tu tranquilidad es nuestro compromiso

*#SoñemosConVolver*

**TÁNICA**  
HOTELES