

# VIAJA CON *Confianza*



En **HOTELES AUSTRALIS** nos hemos preparado para reabrir nuestras puertas y reafirmar nuestro compromiso de seguridad con clientes, huéspedes y colaboradores, a través del desarrollo de un programa global de prevención, limpieza y desinfección que hemos llamado **#VIAJA CON CONFIANZA**.

Este programa incluye nuevos protocolos de limpieza y desinfección bajo la garantía de los productos desinfectantes ECOLAB y el cumplimiento de las exigencias indicadas por nuestras autoridades, nuevas medidas sanitarias para todos quienes transiten por nuestros hoteles para ofrecer un ambiente seguro y, nuevas propuestas innovadoras de nuestros servicios y espacios que resguarden la distancia física de seguridad.

Todos nuestros colaboradores están capacitados con los nuevos protocolos de nuestro programa y preparados para recibirlos tan pronto podamos viajar y así, juntos, continuar creando experiencias memorables en la Patagonia.

Te invitamos a continuación a conocer las principales medidas que pondremos en acción.

*Quédate con nosotros, viaja con confianza.*

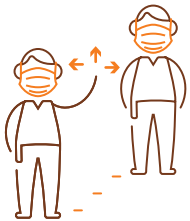


## 1. PREVIO A LA LLEGADA



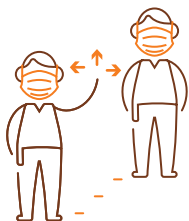
- \* Innovación en **Check in Express**. Solicitaremos con anticipación la información a cada huésped vía digital para agilizar el proceso de check in presencial.
- \* Enviaremos nuestra “**Guía de Servicios y Conductas para Huéspedes**”, informando las nuevas descripciones de nuestros servicios y su conducta esperada para resguardar su seguridad.

## 2. RECEPCIÓN



- \* Toda persona que ingrese al hotel deberá, como medidas sanitarias preventivas,
  - » Desinfectar sus zapatos a través de la utilización de un pediluvio
  - » Aplicarse alcohol gel en sus manos
  - » Tomarse la temperatura
  - » Utilizar mascarilla
- \* Instalamos **pantallas protectoras** en el mesón de recepción.
- \* Organizamos los espacios de atención de recepción para asegurar una **distancia física mínima de un metro** entre las personas.
- \* Dispondremos de **alcohol gel** para autocuidado en el mesón.
- \* Desinfectaremos todos los **equipajes** a su ingreso.
- \* Desinfectaremos las **tarjetas de habitación** previa su entrega, en presencia del huésped.
- \* Durante su estadía se fomentará la **comunicación digital** entre recepcionistas y huéspedes.
- \* Se solicita pagar a través de medios electrónicos y desinfectaremos **máquina Transbank**.
- \* Disponible **Check out Express**.

### 3. ÁREAS COMUNES



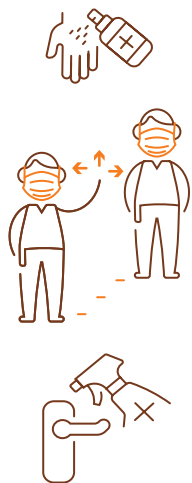
- \* Se deberá utilizar **mascarilla** mientras se encuentre en áreas comunes.
- \* Organizamos los espacios para asegurar una **distancia física mínima de un metro entre** las personas, lo que estará indicado a través de señalética.
- \* Dispondremos **de alcohol gel** para autocuidado en las diferentes áreas comunes
- \* Ascensores, business center, salas de estar cerradas y gimnasio podrán ser utilizados individualmente o por un grupo de personas viajando juntas.
- \* Aumentamos la frecuencia de:
  - » Ventilación en los espacios públicos.
  - » Desinfección de las superficies de alto contacto.

### 4. HABITACIONES



- \* Desarrollamos nuevos protocolos de higiene y desinfección en las habitaciones, los que dejaremos plasmado a través del “**sello de higiene y desinfección**” en cada puerta y, sólo podrá romperse por el cliente al momento de su ingreso.
- \* En pos de la prevención, procederemos al cambio diario obligatorio de las toallas y sábanas.
- \* Disponible la opción de “**limpieza a pedido**” para aquellos huéspedes que no deseen que nuestro personal entre a su habitación.
- \* Nuestro servicio de lavandería está disponible, ahora deberá ser solicitado en Recepción.
- \* Aumentamos la frecuencia de ventilación de habitaciones y pasillos.

## 5. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



- \* Toda persona que ingrese al área de Bar y Restaurant deberá:
  - » Aplicarse alcohol gel en sus manos
  - » Utilizar mascarilla
- \* Organizamos la distribución de mesas y sillas para asegurar una **distancia física mínima de un metro** entre las personas.
- \* Disponibles nuestras cartas de servicios de desayunos, restaurant y bar en formato digital y QR. En caso de requerir el formato físico, éstas las desinfectaremos previa a su entrega.
- \* Aumentamos la frecuencia de:
  - » Ventilación en el área.
  - » Desinfección de las superficies de alto contacto.

## 6. SERVICIO DE DESAYUNO

### Desayuno Room Service

**Servicio de Desayuno Room Service se entregará sin recargo a la habitación.**

- \* Disponibles variedad de **alternativas en formato individual**, las que comunicaremos al huésped tanto al momento de confirmar su reserva como durante su ingreso al hotel.
- \* La entrega de este servicio la realizará el garzón **desde la puerta de la habitación.**

### Desayuno en el salón

- \* Reemplazamos el sistema de desayuno buffet por un servicio de desayuno servido directamente a la mesa por nuestros garzones de desayuno.

### Snack de Madrugada

- \* Disponible nuestro servicio de snack de madrugada para aquellos huéspedes con salida previa al horario de inicio de desayuno, el que será entregado en Recepción en formato individual.



## 7. SERVICIO DE RESTAURANT Y BAR

### Servicio Room Service



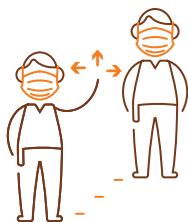
- \* Servicio Room Service se entregará **sin recargo a la habitación.**
- \* Hemos ajustado nuestros **protocolos de presentación** para resguardo de la higiene de alimentos y vajilla durante el traslado.
- \* La entrega de este servicio la realizará el garzón **desde la puerta de la habitación** y cada huésped deberá depositarlo en el mismo lugar para su retiro.

### Servicio en el salón



- \* Privilegiaremos nuestro **sistema de reservas** de manera de anticipar la organización de espacios y distanciamiento.
- \* A cada mesa se le asignará un garzón como **contacto exclusivo** durante el servicio.

## 8. SERVICIO DE EVENTOS



- \* Toda persona que ingrese a nuestros salones de eventos deberá:
  - » Aplicarse alcohol gel en sus manos
  - » Utilizar mascarilla
- \* Organizamos la distribución de sillas en el salón para asegurar una **distancia física mínima de un metro** entre las personas.
- \* Disponible servicio de catering en base a formatos individuales.
- \* Desarrollamos nuestra **“Guía de Prevención para el uso de salones”**, la que pondremos a disposición de nuestros clientes informando las medidas de seguridad durante el evento.
- \* Desarrollamos un nuevo protocolo de higiene y desinfección de los salones así como de su frecuencia de ventilación.