

# VIAJA CON *confianza*

En **HOTELES AUSTRALIS** reafirmamos nuestro compromiso de seguridad con clientes, huéspedes y colaboradores a través del desarrollo de nuestro programa global de prevención, limpieza y desinfección: **VIAJA CON CONFIANZA**.

Este programa incluye protocolos reforzados de limpieza bajo la garantía de los productos desinfectantes ECOLAB, el cumplimiento de las exigencias indicadas por nuestras autoridades, medidas sanitarias especiales para todos quienes transiten por nuestros hoteles y propuestas innovadoras en nuestros servicios; todas medidas que resguardan nuestros espacios como áreas libres y seguras.

Nuestros colaboradores están capacitados con los protocolos del presente programa y preparados para recibir a nuestros huéspedes y brindarles una experiencia memorable en la Patagonia.

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

*Quédate con nosotros, viaja con confianza.*



## 1. PREVIO A LA LLEGADA

- \* **Check In On Line.** Se encuentra a disposición de nuestros huéspedes la posibilidad de realizar su check in con anticipación -vía digital- y así agilizar el proceso de su llegada.
- \* **Guía de Servicios y Conductas para Huéspedes.** A través de ella se informa a nuestros huéspedes modalidades especiales de nuestros servicios y su conducta esperada para resguardar su seguridad.



## 2. RECEPCIÓN

- \* A toda persona que ingrese al hotel se le solicitará:
  - » Aplicarse alcohol gel en sus manos
  - » Tomarse la temperatura
  - » Utilizar mascarilla
- \* Mesón de recepción cuenta con **pantallas protectoras.**
- \* Espacios de atención de recepción organizados para asegurar una **distancia física mínima de un metro** entre personas.
- \* **Check In Presencial Asistido** para autocompletar su información en pantalla digital.
- \* Durante su estadía se fomentará la **comunicación digital** entre recepcionistas y huéspedes a través de mail, WhatsApp, códigos QR y conserjería digital.
- \* Se dispone de **alcohol gel** para autocuidado en el mesón.
- \* **Se evita todo intercambio de elementos** o bien se procede a su desinfección previa.
- \* Se solicita **pagar a través de medios electrónicos.**
- \* Disponible **Check Out Express.**



### 3. ÁREAS COMUNES

- \* Espacios comunes organizados para asegurar una **distancia física mínima de un metro** entre las personas. Aforo indicado a través de señalética.
- \* Se deberá utilizar **mascarilla** mientras se encuentre en áreas comunes.
- \* **Alcohol gel** disponible para autocuidado en las diferentes zonas.
- \* Alta frecuencia de:
  - » Ventilación en los espacios públicos.
  - » Desinfección de las superficies de alto contacto.



### 4. HABITACIONES

- \* Protocolos reforzados de higiene y desinfección en habitaciones, lo que queda plasmado en el **“sello de higiene y desinfección”** en cada puerta, el que sólo podrá romperse por el huésped al momento de su ingreso.
- \* Alta frecuencia de **ventilación** de habitaciones y pasillos.
- \* 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.
- \* Servicio de lavandería disponible solicitándolo en la Recepción.



## 5. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- \* A toda persona que ingrese al área de Bar y Restaurant se le solicitará utilizar **mascarilla**.
- \* Distribución de mesas y sillas que asegura una **distancia física mínima de un metro** entre las personas.
- \* **Cartas de servicios** de restaurant y bar disponibles en formato digital y QR.
- \* Se dispone de **alcohol gel** para autocuidado en el salón.
- \* Alta frecuencia de:
  - » Ventilación en el área.
  - » Desinfección de las superficies de alto contacto.



## 6. SERVICIO DE DESAYUNO

- \* Servido en nuestro salón a través de un **sistema híbrido** que combina servicio a la mesa, buffet de autoservicio en porciones individuales y buffet de servicio asistido por nuestros garzones.



## 7. SERVICIO DE RESTAURANT Y BAR

- \* Se privilegia nuestro **sistema de reservas** de manera de anticipar la organización de espacios y distanciamiento.
- \* Cada mesa es servida por un garzón asignado como **contacto exclusivo** durante el servicio.



## 8. SERVICIO TAKE AWAY

- \* Disponible nuestros servicios de snack de madrugada y Box Lunch en formato individual entregados en la Recepción.



## 9. SERVICIO DE EVENTOS

- \* A toda persona que ingrese a nuestros salones se le solicitará utilizar mascarilla.
- \* Distribución de mesas y sillas que asegura una **distancia física mínima de un metro** entre las personas.
- \* Se dispone de **alcohol gel** para autocuidado en el salón.
- \* Alta frecuencia de **ventilación**.
- \* Disponible servicio de catering en base a formatos individuales.
- \* Entrega de la **“Guía de Prevención para el uso de salones”**, informando a nuestros clientes de las medidas de seguridad durante el evento.
- \* Protocolo de higiene y desinfección de salones reforzado.

