



## QUEREMOS QUE TE SIENTAS SEGURO

En San Francisco Lodge disfrutamos ver familias felices, parejas y amigos disfrutando de la montaña y el aire libre. El bienestar y la salud de nuestros pasajeros siempre ha sido nuestra prioridad, junto a la calidez y el servicio que siempre ofrecemos.

Como equipo nos hemos capacitado en protocolos de higiene, sanitización y medidas de distanciamiento físico, siguiendo todas las exigencias legales para la seguridad de pasajeros y trabajadores que solicitan tanto la OMS como el Servicio de Salud, diseñando además un plan de contingencia especial para recibir a nuestros pasajeros de la forma más segura posible.



## RECEPCIÓN DE PASAJEROS

- Se solicitará el **Pase de Movilidad** a todas las personas a partir de los 12 años, así como también el envío de información anticipada de cada pasajero, para hacer más expedito su check in, foto de carné, nombre completo, rut, teléfono y correo si corresponden.
- Se le tomará la temperatura a cada uno de los pasajeros en la entrada del Lodge.
- En caso de que alguno de los pasajeros presente temperatura superior a 37,8° le solicitaremos que se retire. Podrá usar su estadía dentro de los 6 meses siguientes, verificando la disponibilidad para la fecha requerida.
- En caso de que alguno de los pasajeros alojados en el hotel presente síntomas de **Covid-19** durante su estadía, se le aislará a él y acompañantes en su habitación, y se le solicitará que se dirija a un servicio de salud.
- Si el pasajero se niega a retirarse, se llamará al Servicio de salud para que tome las medidas respectivas.
- Se solicita el pago anticipado sin contacto, con tarjeta o transferencia, para protegerlo a usted y a nuestro personal.



## HIGIENE Y DISTANCIA

- Es obligatorio usar mascarilla desde que ingresa al Lodge y mientras permanezca en áreas comunes, para proteger su salud y la de los demás pasajeros. Nuestro personal se le acercará y le pedirá que la use en todo momento. A la tercera solicitud de uso de su mascarilla, nos veremos en la obligación de pedirle que se retire de nuestras dependencias para su seguridad y de los demás pasajeros, sin opción a reembolso de estadía.
- Dispondremos de alcohol gel en distintos puntos del Lodge, para que esté a su disposición.
- Toda la folletería como mapas, informativos y carta del bar, le serán enviadas por correo o whatsapp a usted y a cada uno de los pasajeros que le acompañan.
- En caso de no requerir servicio de mucama, les agradeceremos informar a recepción por *whatsapp* con anticipación, para así dejarle en la habitación todo lo necesario para su uso.
- Dispusimos de entradas y salidas distintas a los comedores, las que están debidamente señalizadas.
- Dispusimos de pediluvio en las entradas de los comedores para la limpieza de la suela de sus zapatos.
- La distancia mínima entre mesas en nuestros comedores será de 2 metros.
- La ocupación de nuestros comedores es del 25%, según exigencia del Minsal.

- Le atenderemos durante su estadía, con sistema de Carta de sugerencias del chef.

- Los autoservicios de cualquier tipo están prohibidos, por lo que el té, café, aguas, deberán ser solicitados al garzón y serán sin costo en horarios de comida.

- Los comedores serán desinfectados antes y después de su uso.

- El personal que le atiende estará en todo momento con mascarillas y guantes.

- Los implementos de actividades son desinfectados antes y después de cada uso.

- El uso de la piscina es por turnos previa reserva y siempre se debe estar con mascarilla en el sector, excepto en el agua.



## PAGO Y ALOJAMIENTO

- Trataremos de evitar al máximo el contacto físico, es por esto que le solicitaremos hacer check-in en línea, y pago sin contacto - con transferencia o tarjeta - evitando así el pago con efectivo.

- En caso de que su permanencia sea superior a 1 noche, le agradeceremos contarnos si requerirá servicio a la habitación y la hora. En caso de que no lo requiera, dejaremos un juego de toallas, sábanas, cobertor y almohadas en el closet de la habitación.



*Hemos diseñado este manual de protocolos con el propósito de entregar nuestro mejor servicio hacia nuestros pasajeros, quedando sujeto a cambios y actualizaciones según la contingencia.*