



rio serrano
patagonia chile

rio serrano hotel + spa é uma empresa regional e familiar comprometida há 20 anos em oferecer serviços de qualidade e confiança. Como família entendemos a situação atual que estamos vivendo, é por isso que temos implementado diferentes medidas para cuidar mais do que nunca da higiene e limpeza do nosso hotel **em tempos de covid-19**.

o nosso compromisso

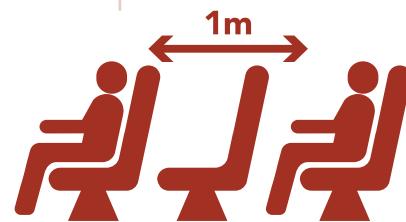
Nossa equipe os espera, é por isso que todos os trabalhadores foram treinados especificamente em medidas hoteleiras de carácter preventivo para o **covid-19**, sendo o propósito deste poder oferecer a melhor e mais segura das experiências durante sua estadia em nosso hotel.

No rio serrano hotel + spa garantimos que dispomos de todos os equipamentos de proteção necessários de acordo com a área e função a realizar. Estas ações foram tomadas pensando no bem-estar e na saúde de todos, mas também sujeitas às modificações que o **Governo Chileno**, por meio de sua autoridade sanitária, está atualizando e instruindo sempre.

transporte

1. A capacidade de nossas vans foi reduzida para 50%, respeitando a distância física de pelo menos um metro. O condutor se encarrega de atribuir lugares, **grupos e duplas podem se sentar juntos.**

2. Nossos veículos serão **ventilados e desinfetados** com sprays eletrostáticos depois de cada transferência, tecnologia aplicada para que as partículas do desinfetante penetrem melhor na superfície.



3. Um kit de higienização que inclui **máscara e álcool gel** será entregue a cada um de nossos hóspedes antes de entrar na van.



4. A **bagagem** será **desinfetada** pelo condutor antes de carregá-las para o veículo.

5. Vidros de proteção foram instalados dentro de nossas vans para separar a cabine de condução dos passageiros.

Recomendamos que nossos hóspedes reservem o transporte com antecedência.

recepção

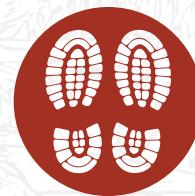


- 1. Adaptamos o processo de check-in** para que nossos hóspedes possam fazê-lo antes de chegar ao hotel, deverão preencher um formulário com dados pessoais, digitalizar passaporte e papel de imigração.
- 2. Os documentos fiscais serão enviados para o e-mail do hóspede para agilizar o processo de check out.**

3. Nossos hóspedes devem passar por um **tapete desinfetante antes de entrar no hotel para higienizar as solas dos sapatos.**



4. Tecnologia UV foi implementada em nossa recepção, temos **lámparas portátil**s para desinfetar bagagem e **caixas UV** para higienizar as chaves antes de entregar ao hóspede.



5. Implementamos um **vidro de proteção em nossa recepção para aumentar os níveis de segurança durante o serviço.**



- 6. Sinalização** garantirá o distanciamento físico adequado de nossos hóspedes.

- 7. Álcool gel** estará sempre disponível na nossa recepção.

A Universidade de Boston concluiu que a luz ultravioleta desativa covid-19 em 6 segundos.



housekeeping

quartos



1. A limpeza do quarto não será feita a menos que o hóspede o precise, **este serviço deve ser solicitado previamente**. O quarto deve estar vazio no momento da limpeza.



2. Equipamentos têxteis como roupa de cama, roupão de banho e cortinas serão retirados e passarão por um **processo de lavagem com temperatura superior a 60 ° C**. Posteriormente serão secados em máquinas industriais com temperatura de 70 ° C.

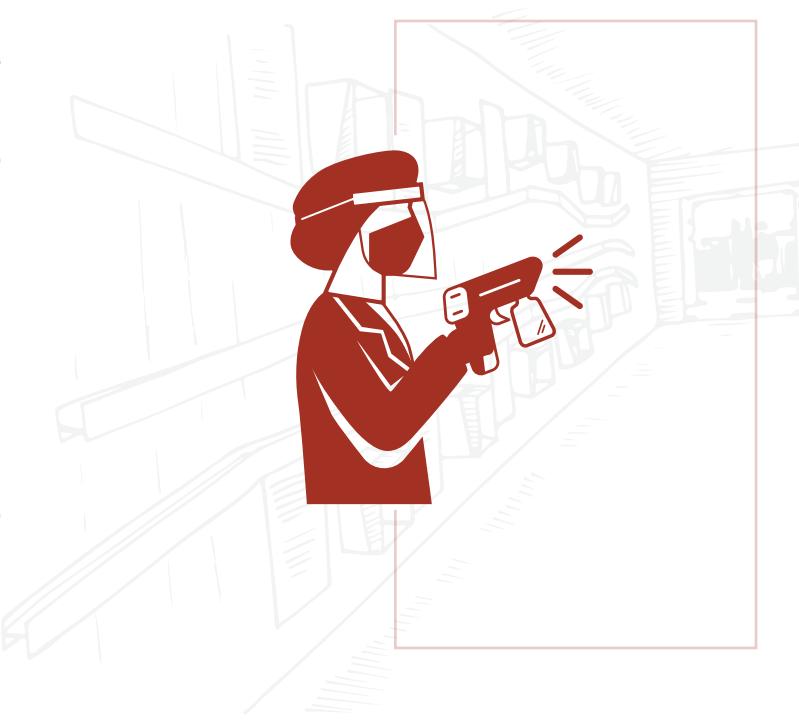
3. Uma vez que o hóspede sair do quarto, uma equipe especial entrará para remover os tecidos e **higienizar as superfícies de alto contato com sprays eletrostáticos**. Terminado este processo, nossas camareiras se assegurarão do trabalho de housekeeping (arrumação e limpeza).

áreas comuns

4. Fortalecemos a equipe de limpeza em nossas áreas comuns, aumentando o número de funcionários para que a **limpeza de espaços comuns de alto trânsito seja mais frequente**.

5. Nossas higienizações serão feitas com **Peróxido de Hidrogênio**, um desinfetante especial que mata 99% dos microorganismos.

6. Durante a noite será efetuada uma desinfecção total das nossas áreas comuns com pulverizadores, para que nossos hóspedes possam transitar em um lugar limpo e seguro.





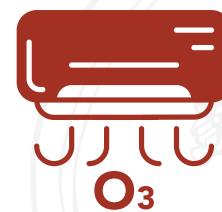
alimentos e bebidas

recepção de alimentos

1. Trabalhamos só com **fornecedores que tenham um protocolo de contingência**, eus procedimentos de higiene e biossegurança foram previamente solicitados. Entre suas medidas incluem a purificação do ar com ozônio, que **mantém um ambiente 99% livre de germes em seus armazéns**.

2. Os veículos que transportam nossos alimentos são **previamente higienizados com pulverizadores eletrostáticos**.

3. Toda matéria prima ou produto que chega, passa por um **processo de higienização preventiva**. Inicialmente as caixas de remessa são desinfetadas, depois o produto é isolado num lugar especial em nosso armazém.



cozinha

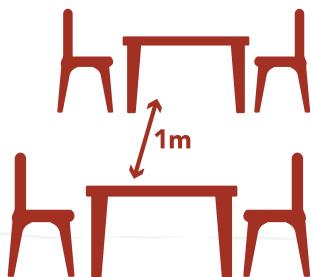
4. Nossos processos de higienização são realizados no início e no final de cada serviço, estes procedimentos de limpeza são realizados com o químico **clean quat plus**, um desinfetante de alta eficácia para todas as áreas e equipamentos da indústria alimentícia, **atacando um amplo espectro de microrganismos**.



5. Temos máquinas de lavar louça, o que **garante a desinfecção dos nossos produtos com uma temperatura superior a 75 ° C**. Terminado o processo, estes elementos são armazenados em espaços previamente higienizados.

6. Para alimentos como frutas, vegetais e ovos, usamos um tratamento especial denominado **antimicrobial fruit & vegetable treatment**, um desinfetante que ajuda a higienizar nossos alimentos **sem alterar suas propriedades organolépticas**.

alimentos e bebidas



3. Nossa carta foi adaptada para o **formato QR code** podendo ser visto no celular. Caso o hóspede não tenha seu celular, será entregue uma carta laminada previamente desinfetada por um de nossos garçons.

4. Mesas e cadeiras serão higienizadas depois de cada utilização, garantindo a nossos hóspedes que, uma vez sentados, farão num espaço limpo e sem risco.

5. Implementamos o serviço a la carte, evitando o buffet e assegurando que cada um dos nossos pratos venham direto da cozinha.

bar e restaurante

1. Dispensadores automáticos de álcool em gel foram implementados para seu uso obrigatório antes de entrar em nossos espaços de bar e restaurante.

2. A distribuição das mesas cumpre as regras de distância física de pelo menos um metro e meio.

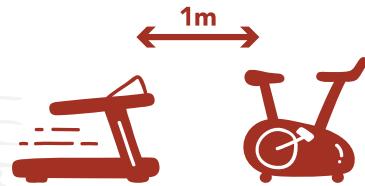


spa e academia

1. Aumentamos a frequência de limpeza de nossos equipamentos de exercícios.

2. Adistribuiçãodosnossosequipamentosdeexercícios cumplen con una distancia mínima de un metro. Luego de cada uso, personal del hotel se encargará de desinfectarlas.

3. Nuestras masajistas siguen cumprem com a distância mínima de um metro. Depois de cada utilização, os trabalhadores do hotel são responsáveis de desinfetá-los.



4. Nossas salas de massagem serão higienizadas e ventiladas após cada utilização.



5. O controle dos parâmetros de cloro em nossa piscina é realizado 8 vezes ao dia o que garante que a concentração do produto químico permaneça dentro dos limites adequados do alcance definido pela regulamentação.

6. As áreas comuns de nosso spa, como vestiários e espreguiçadeiras, são constantemente higienizadas por nossa equipe.

expedições



1. Antes de sair à expedição, **será tomada a temperatura** de cada um dos participantes, se algum deles apresentar febre, o hóspede não poderá ir e o **protocolo de ação** será ativado.

2. Nossos guias terão **equipamentos extras de proteção individual** como álcool gel, máscaras e luvas no caso o hóspede precise deles.

3. O lanche será entregue previamente em **sacolas individuais e desinfetadas**.

4. Bastões de trekking estarão disponíveis para nossos hóspedes em cada excursão, as quais **serão desinfetadas após cada utilização**.



Recomendamos que nossos hóspedes reservem as expedições com antecedência.

A Administração de Áreas Silvestres Protegidas (GASP) e a Corporação Nacional de Florestas (CONAF) anunciaram suas medidas para a reabertura do Parque Nacional Torres del Paine. Entre elas estão a medição da temperatura na entrada e a obrigatoriedade do uso de máscara em locais de alto tráfego. Os visitantes podem remover a máscara em lugares que não haja visitantes a uma distância inferior a 2 metros.





políticas de cancelamento

Em **rio serrano hotel + spa** não só trabalhamos para ter os mais elevados padrões de saúde e segurança, mas também **flexibilizamos nossa política de cancelamento**. Queremos que nossos hóspedes confiem em nós e planejem sua viagem com tranquilidade, por isso oferecemos facilidades caso você precise modificar seu roteiro.

- Se você cancelar sua reserva até 30 dias antes da data do check-in, **você receberá 100% de reembolso**.
- Você pode modificar seu itinerário duas vezes antes da data de chegada até 24 horas antes do check in, **escolhendo uma nova data até abril de 2021**.
- Se deseja modificar sua reserva para a temporada 2021-2022, a diferença **será cobrada caso a tarifa seja superior ao valor que já pagou**.
- As modificações estão sujeitas a **disponibilidade**.

Estamos à sua disposição para orientá-lo e ajudá-lo a obter a informação que você precise, para isso não existe em contatar o seu executivo de reservas ou escrever para **reservas@rioserrano.com**.



protocolo de emergência

Nosso protocolo de ação contra o contágio de hóspedes está sujeito às recomendações do **Serviço Nacional de Turismo**.

Se houver uma suspeita de que um hóspede tem um ou mais dos sintomas, o protocolo de emergência para hóspedes será ativado com as seguintes etapas a seguir:

- O hóspede ficará isolado por contágio ou suspeita em seu quarto.
- O hotel contatará a autoridade ou serviço de saúde para receber as recomendações necessárias.
- O hotel vai administrar um traslado seguro, tomando diferentes medidas como o distanciamento físico, vidro de proteção entre o condutor e o hóspede, máscara e álcool gel para a desinfecção das mãos.
- A autoridade de saúde vai identificar os contatos próximos e indicar as pessoas que estarão sujeitas à quarentena obrigatória.
- O custo da estadia durante o tempo que o hóspede é mantido isolado deve ser custeado por cada visitante.



protocolos internos

O estado geral de saúde de todos nossos trabalhadores é controlado diariamente, medindo a temperatura e avaliando visualmente a presença de sintomas respiratórios associados ao covid-19.

Se houver uma identificação positiva dos sintomas, o protocolo de segurança e evacuação será acionado preventivamente para evitar que o trabalhador entre em contato com outras pessoas.

Devido ao covid-19, a autoridade de saúde chilena ordenou o uso obrigatório de máscara em todos os lugares onde se encontrem 10 ou mais pessoas, incluindo espaços fechados sem exceção; Por este motivo, nossos trabalhadores utilizam permanentemente este equipamento de proteção e em casos específicos proteções faciais, para o seu cuidado pessoal e dos nossos hóspedes.

Mantemos um controle rigoroso da higiene pessoal em todo momento, que inclui, a lavagem das mãos ou uso de álcool gel como máximo cada meia hora. Além disso, nossos trabalhadores usam seus uniformes sempre limpos e em perfeitas condições, tendo sempre um uniforme adicional à disposição.



protocolos internos

Havendo suspeita fundamentada de que um trabalhador apresenta um ou mais dos sintomas, será acionado o protocolo de evacuação de colaboradores, com as seguintes etapas:

- A pessoa ficará isolada num quarto interno, que será destinada a casos positivos ou suspeitos, entregando todos os elementos de proteção individual necessários.
- RH contatará a autoridade ou serviço de saúde, contatando primeiro a **Salud Responde** para receber conselhos associados ao caso específico que apresentemos.
- Recebidas as indicações da autoridade de saúde, será coordenado um translado seguro para um posto de saúde próximo, a cargo da Unidade de Emergência Externo (SAMU-ambulância), na falta disso, o traslado poderá ser feito por meios próprios, cumprindo com todas as proteções de segurança, distanciamento físico, vidro de proteção entre o condutor e a pessoa, máscara e álcool gel para desinfecção das mãos.
- Enquanto se aguarda o resultado do teste PCR, a pessoa será transferida para uma residência de saúde na cidade de Puerto Natales.
- A autoridade de saúde deve identificar os contatos próximos e indicar as pessoas que serão responsáveis de fazer uma quarentena obrigatória.

Salud Responde é a plataforma telefônica do Ministério da Saúde encarregada de fornecer informação, apoio e educação sanitária a todo o Chile.




río serrano
patagonia chile