



## **POLÍTICAS COVID VIÑA MATETIC:**

### **Nuevas medidas de limpieza, sanitización y seguridad.**

En viña Matetic nos estamos preparando para reabrir nuestras puertas a huéspedes y viajeros de Chile y todo el mundo para que tengan una estadía muy segura y placentera.

Queremos contarles que muchos de nuestros estándares de limpieza se han reforzado al máximo con la implementación de nuevos protocolos de sanitización, higiene y distanciamiento social para preservar la salud y seguridad de todos nuestros huéspedes, clientes y colaboradores.

Conoce las medidas más importantes que pondremos en marcha tanto en el Front of the house como en el Back of the house de todas nuestras áreas.

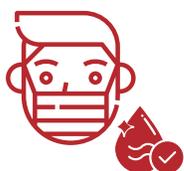
Estamos listos para recibirlos pronto en nuestra Viña y nuestro compromiso será entregar experiencias enoturísticas seguras y extraordinarias lo cual sigue siendo nuestra principal inspiración.

Te queremos invitar a conocer y a respetar nuestras nuevas medidas de seguridad para cuando nos visites en Viña Matetic.

## MEDIDAS PARA NUESTROS CLIENTES EN TODAS LAS ÁREAS DE LA VIÑA.



Pediluvio (alfombra) desinfectante en la entrada de todas las áreas para sanitizar los zapatos de todo aquel que desee ingresar.



Sanitizaciones obligatorias: Aplicación de alcohol en gel y mascarilla, medición de temperatura y desinfección de equipaje.



Activación de protocolos de riesgo para casos de huéspedes y clientes que presenten una temperatura mayor a los 37,5°.



En caso de llegada de huéspedes ó clientes en grupo, el procedimiento se realizará uno a uno manteniendo un mínimo de distancia dentro del área de sanitización.



Se limita a 4 la cantidad máxima de pasajeros en la van. En caso de tener mas de 4 Huéspedes viajando en grupos, su distribución se analizará en cada caso.



No se permite ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.

## **MEDIDAS FOH EN TODAS LAS ÁREAS**

### **HOTEL LA CASONA:**

#### **PREVIO A LA LLEGADA A LA CASONA:**

1. Se solicitará información sobre datos personales y detalles de la llegada del huésped para agilizar el proceso de Check-in mediante el envío vía email de un formulario y solicitud de copia de pasaporte con tarjeta de inmigración.
2. Se le notificará al huésped sobre los procedimientos de seguridad, salud e higiene establecidos en nuestras políticas al momento de la reserva como en el proceso de Check-in. El material estará disponible en formato impreso y digital.
3. Se solicitará a nuestros clientes que avisen de su llegada, llamando a Recepción Casona +56 9 94385418. Esto debe ser unos 30 minutos antes de llegar y entrar a la propiedad, y así poder recibirlos y así realizar de manera segura y eficiente los protocolos aquí expuestos.

## PARA EL CHECK-IN EN LA CASONA



Pantalla protectora de acrílico en el mesón de Recepción para atención a huéspedes.



Si la documentación fue enviada por correo electrónico, se le hará la entrega de su llave y puede acceder a su habitación en forma inmediata. De lo contrario se hará el Registro de documentación física necesaria como pasaporte, cédula de identidad y tarjeta de inmigración, previo a la entrega de la llave de su habitación.



Uso de guantes y desinfección para la toma de tarjetas de crédito, antes y después de uso.



Implementación de punto de desinfección en la recepción.



Durante el Check-in, el huésped podrá elegir la opción de que el personal del hotel no ingrese a su habitación durante su estadía.

## PARA EL CHECK-IN EN LA CASONA



Las llaves se sanitizarán minuciosamente con alcohol y se guardan en una bolsa sellada para su posterior entrega y estarán guardadas en un recipiente especial sanitizado para su entrega.



La entrega de información general del hotel se brindará a los huéspedes en la recepción al momento de su check in. De igual manera estará toda la información necesaria disponible a través de códigos QR en cada habitación.



En caso que el cliente solicite ayuda con su equipaje el recepcionista o ayudante deberá dejar las maletas afuera de la habitación, junto a la puerta, para que cada huésped las ingrese personalmente.

## EN LAS HABITACIONES



Asignación de habitaciones alternadas, dejando 1 habitación vacía entre medio, según ocupación, para proporcionar mayor distanciamiento entre huéspedes.



Se comunican las normas de sanitización del hotel al ingreso de cada habitación mediante cartel impreso y acceso digital mediante QR code.



Se realizará una ventilación de aire durante el servicio diario de limpieza.



Sanitización de almohadas, plumones y bed topper y ventilación diaria de habitaciones para el servicio del Check-out.



Uso de sanitizante para limpieza de habitaciones: superficies y elementos como muebles, luces, manijas de cajones y puertas, interruptores de luz, teléfono y control remoto, contenedores de basura, vasos, griferías, perillas, suelo, secadores de pelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, etc.

## PARA EL CHECK OUT EN LA CASONA



El retiro de equipaje se realiza sólo bajo requerimiento del huésped, que debe disponer su equipaje en la puerta de su habitación para ser retirado por el recepcionista.



Express Check-out: el día previo a la salida del huésped se acuerdan horas y notifican detalles de la cuenta del cliente para un check-out más expedito que permita reducir la aglomeración en el sector de Recepción. La cuenta será enviada por correo electrónico junto con un link de pago. Para cobros presenciales, se usa la misma tarjeta de crédito que se dejó la garantía inicial y se enviarán por e-mail las facturas correspondientes.



Se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes dejen sus llaves al hacer check-out. Luego, nuestro staff sanitizará el recipiente con llaves.

## PARA LAS ÁREAS COMUNES



Desinfección de espacios de alto tránsito como baños, recepción y entrada del hotel, Emporio y Restaurante con pulverizador cada 30 minutos. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz puertas, mesas, sillas.



Uso de mochila pulverizadora para sanitización de pasillos, baños, salones y restaurante posterior a cada servicio.



Se pone a disposición de los huéspedes la comunicación impresa y digital mediante acceso de códigos QR , con los procedimientos de limpieza e higiene del área por COVID-19.



Implementación de puntos de desinfección en todas las áreas comunes incluidas las áreas externas.

## PARA LAS ÁREAS COMUNES



Pantallas protectoras en los mesones para atención y entrega de información turística a huéspedes y clientes.



Desinfección previa de todo producto que se entreguen a huéspedes como artículos tienda, paraguas o botellas de agua, vinos, productos en general.



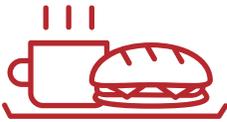
Entrega a huéspedes de información actualizada sobre las medidas y recomendaciones de las autoridades de salud de Chile frente a la pandemia.

## ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

### PARA SERVICIO DE DESAYUNO



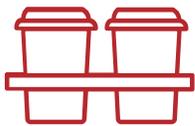
Se brindará a cada huésped el desayuno mediante el servicio a la carta que incluirá una selección de opciones saladas, dulces, jugos, bebidas, panadería, quesos y variedad de huevos.



Todos los productos del desayuno saldrán directamente desde la cocina y el garzón los llevará a cada huésped en bandejas individuales.



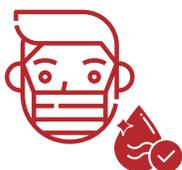
El garzón ofrecerá y servirá las bebidas calientes directamente para evitar la manipulación por parte del huésped. Las bebidas frías como jugos o aguas se preparan en la cocina y se llevan a la mesa. No hay manipulación por parte del huésped.



El servicio de desayuno para llevar estará disponible para el huésped que lo solicite la noche anterior.

## ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

### PARA SERVICIO DE ALMUERZOS Y CENAS



Uso obligatorio de mascarilla para huéspedes, clientes y colaboradores. Aplicación correcta de mascarilla, cubriendo nariz y boca.



Distanciamiento obligatorio mínimo de 1,5 metros entre colaboradores y huéspedes/clientes.



No se permite ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y colaboradores.



Aplicación obligatoria de alcohol en gel para ingresar al restaurante, bodega y tiendas.



Se recomienda a huéspedes y clientes lavarse las manos al llegar a nuestro restaurant.

## ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

### PARA SERVICIO DE ALMUERZOS Y CENAS



Se pone a disposición de los huéspedes y clientes la comunicación impresa y digital mediante acceso de códigos QR , con los procedimientos de limpieza e higiene del área por COVID-19.



La carta estará disponible en formato QR, de igual manera tendremos cartas físicas, su desinfección se hará antes y después de entregarse a cada huésped/cliente en las mesas.



En las mesas no habrá platos, servilletas, cubiertos o condimentos. Todos estos elementos se llevarán directamente a la mesa con el servicio a la carta para reducir su contacto al mínimo.



Protocolo de distancia mínima de 1,5 metros entre puestos en todas las locaciones con mesas y sillas para clientes.



Se entrega a los huéspedes y clientes bolsas individuales desechables como opción higiénica para guardar sus mascarillas durante la comida.

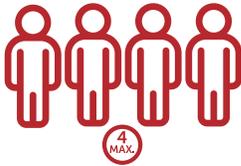
## ÁREA DE BODEGA Y EMPORIO



Pantallas protectoras en los mesones para atención y entrega de información turística a huéspedes y clientes.



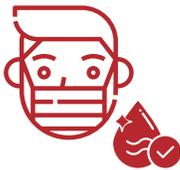
Desinfección previa de todo producto que se entreguen a huéspedes como artículos tienda, paraguas o botellas de agua, vinos, productos en general.



Aforo máximo 4 cliente dentro de las tiendas.



Medición de temperatura de clientes antes de cada excursión. En caso de que algún cliente o huésped presente una temperatura mayor a 37,5° no podrá participar de la excursión y se activarán los Protocolos de riesgo.



Uso obligatorio de mascarilla durante toda la excursión o tour. Los guías además usarán guantes.



Todo box lunch o snack de comida son individuales y se entregan selladas.

## ÁREA DE BODEGA Y EMPORIO



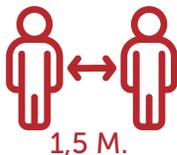
Todo el equipamiento de excursión ó tour degustación como bastones de trekking, bicicletas, copas, decantadores será sanitizado antes y después de entregado a cada cliente.



Las excursiones y tours degustaciones serán de grupos pequeños para garantizar una distancia segura entre personas, aforo máximo 6 personas.



Todos los guías para todas las excursiones cuentan con un kit de limpieza y prevención que incluye termómetro, desinfectante, alcohol gel, mascarillas desechables de reposición, guantes, pañuelos desechables, bolsas de basura individual para cada huésped.



Para los recorridos se evitan espacios reducidos, zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones. Para recorridos a pie, paradas para explicaciones y/o break se eligen espacios abiertos, para respetar la distancia de seguridad.



Antes de confirmar la reserva de la excursión se informa a cada huésped sobre las condiciones del servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación a través una Declaración de conformidad con el protocolo de seguridad higiénico-sanitaria y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19.

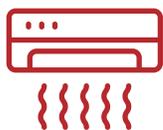
## SALONES DE EVENTO



Se limpian y sanitizan superficies y elementos de los salones antes y después de cada evento.



Se ventilan los espacios luego de cada evento. Se pulveriza con sanitizante antes de cerrar nuevamente las puertas.



Todos los salones se acondicionan a una temperatura entre 23°C y 26°C, como recomiendan las autoridades sanitarias. Los que no cuenten con aire acondicionado serán ventilados constantemente.



Si el cliente lo requiere, se pueden agregar al alquiler del espacio, elementos de protección como toallas desinfectantes, mascarillas y alcohol gel.

## **COMPARTIMOS ALGUNAS DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL “BACK OF THE HOUSE”**

1. Pediluvio desinfectante por el que deben pasar de manera obligatoria colaboradores y proveedores para la desinfección de sus zapatos antes del ingreso de la Viña.
2. Medición de temperatura obligatoria a todos los colaboradores y proveedor que ingrese y salga del recinto. En caso de que la temperatura sea 37,5° o mayor, el funcionario no podrá ingresar a la viña y se activará protocolo de seguridad.
3. Uso obligatorio y correcto de mascarillas durante todo el turno de trabajo, así como uso de guantes, gafas y batas resistentes a líquidos según el área que corresponda.
4. Se limita a 5 la cantidad de personas en simultáneo en un mismo lugar.
5. Habrá un máximo de colaboradores de manera simultánea comiendo en el comedor de personal por lo que se establecerán turnos para horarios de colación..
6. Se dispone un pulverizador en áreas de personal como comedor de personal, camarines y oficinas para sanitizar regularmente superficies y elementos.
7. Se señalizan las áreas de transición con recordatorios para higiene de manos, uso de mascarilla y distanciamiento social.
8. Cada sector consta de un kit de limpieza (esponjas, traperos, paños). Luego de su uso deben colocar los elementos en una bolsa plástica para su lavado.
9. Luego de cada período de servicio, se abren puertas y ventanas para ventilar en sectores operativos de alimentos y bebidas.

10. Se usa aire acondicionado antes, durante y después de cada servicio. Siempre y cuando corresponda, de lo contrario se hará ventilación constante. Todos a una temperatura de entre 23°C y 26°C.
11. Auditorías internas de procedimientos de higiene, calidad de productos y estado de maquinaria y equipos de cocina. Que se complementan con inspecciones a cargo del Chef a cargo y del líder del Comité Covid-19.
12. Cocina siempre equipada con desinfectante para manos. Para ingresar toda persona debe lavarse las manos y desinfectarse de forma obligatoria.
13. Uso de uniforme, mascarilla, guantes y cofia obligatorio para el ingreso a la cocina.
14. Se desinfectan y sanitizan lavavajillas antes y después de cada servicio.
15. Filtrado y desinfección regular de la piscina.
16. Personal de mantención que accede a habitaciones que precisan reparaciones se realiza con equipo de protección personal correspondiente que se desecha inmediatamente a la salida.
17. Personal de mantención y/o housekeeping que ingresa a habitaciones debe asegurarse que los huéspedes llevan puesta su mascarilla. En caso contrario, no se podrá acceder a la habitación.
18. Gran numero de colaboradores trabaja con turnos rotativos de 7x 2 por ejemplo, quienes duermen en instalaciones de la viña, por lo cual hay menor riesgo de exposición.