



## **POLÍTICAS COVID INDOMO:**

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

En Indomo 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 (FOH) como en el Back of the house (BOH) de todas nuestras áreas en Indomo.

Estamos listos para recibirlos pronto y nuestro compromiso será entregar experiencias de alojamiento 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 Indomo.

## MEDIDAS PARA NUESTROS CLIENTES



Pediluvio (alfombra) desinfectante en la entrada de Indomo 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°C.



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



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



Presentación del certificado C-19 antes de la llegada.



Los niños en todo momento deberán ser supervisados por un adulto en todas las zonas comunes.



El uso de mascarilla es obligatorio para los clientes.

## MEDIDAS FOH EN TODAS LAS ÁREAS

### RECEPCIÓN INDOMO:

#### PREVIO A LA LLEGADA DE INDOMO:

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 CI y/o 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, así como también 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 de Indomo al celular **+56990189884**. Esto debe ser **30 minutos antes de llegar y entrar a la propiedad**, para así poder recibirlos y realizar de manera segura y eficiente los Protocolos aquí expuestos. En caso de no tener señal de celular en el Valle, al minuto de llegar al portón deben marcar **101#** en el citófono para abrir el portón.

## PARA EL CHECK-IN EN INDOMO



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 Domo en forma inmediata. De lo contrario, se hará el registro de manera física, siendo necesaria la documentación como, cédula de identidad y certificado C-19 y para los extranjeros el pasaporte y tarjeta de inmigración. Esto se realizará previo a la entrega de la llave de su Domo.



Uso de guantes y desinfección por parte del personal, 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, que el personal de HSKP no ingrese a su habitación durante su estadía (Grupos Empresas).

## PARA EL CHECK-IN EN INDOMO



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.

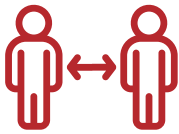


La entrega de información general de Indomo se brindará a los huéspedes en la Recepción al momento de su Check-in. De igual manera estará toda la información necesaria disponible a través de códigos QR en cada Domo.



Cada cliente debe hacerse responsable de su equipaje.

## EN LOS DOMOS



Asignación de Domos alternadas, dejando 1 Domo vacío entre medio, según ocupación, para proporcionar mayor distanciamiento entre huéspedes.



Se comunicarán las normas de sanitización al ingreso de cada Domo mediante cartel impreso y acceso digital mediante código QR.



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



Sanitización de almohadas, plumones y bed topper, y ventilación de Domos para el servicio de aseo en cada Domo.



Uso de sanitizante para limpieza de Domos: superficies y elementos como muebles, luces, manijas de cajones y puertas, interruptores de luz, Y contenedores de basura, vasos, griferías, perillas, suelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, entre otros.

## PARA EL CHECK OUT EN INDOMO



El cliente será responsable de retirar su equipaje en el minuto del check out.



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 usará la misma tarjeta de crédito que se dejó para 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 de Indomo, pulverizador cada 30 minutos. El plan de aseo se focalizará en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz puertas, mesas, sillas, entre otros.



Uso de mochila pulverizadora para sanitización de pasillos, baños, salones después de 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 el mesón para atención y entrega de información turística a huéspedes y clientes.



Desinfección previa de todo producto que se entreguen a huéspedes como artículos de la 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



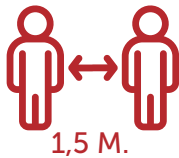
Todos los productos del desayuno saldrán directamente desde la cocina en bandejas individuales, Y el huésped podrá retirarlo en la recepción de Indomo.



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



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.



Aplicación de alcohol en gel y uso de mascarilla para ingresar a la recepción de Indomo es obligatoria.



Se recomienda a huéspedes lavarse las manos al llegar a nuestra recepción.



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.

## ÁREAS DE TIENDAS, PARRILLAS Y EXCURSIONES



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 de la tienda, vinos, productos en general.



Aforo máximo 4 clientes dentro de la tienda/recepción.



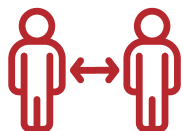
Todo box lunch o snack de comida son individuales y se entregarán selladas.



En área de parrillas y fogones se sanitizarán constantemente.



Los niños en todo momento deberán ser supervisados por un adulto en todas las zonas comunes.



En las zonas de juegos infantiles se debe respetar la distancia de seguridad entre los niños y/o adultos. Se requiere la supervisión de un adulto.

## ÁREAS DE TIENDAS, PARRILLAS Y EXCURSIONES



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



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



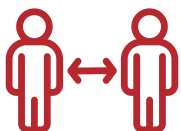
Todo el equipamiento de excursión o tour degustación como bastones de trekking, bicicletas, copas, decantadores será sanitizado antes y después de entregado a cada cliente.



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 contarán con un kit de limpieza y prevención que incluye termómetro, desinfectante, alcohol gel, mascarillas desechables de reposición, guantes, pañuelos desechables y bolsas de basura individual para cada huésped.



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



Antes de confirmar la reserva de la excursión se informará 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.

## USO DE HOTUBS



Hemos definido horarios y aforos limitados para el funcionamiento de nuestras Hot tubs.



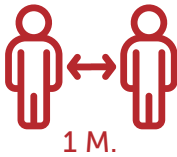
No podrán ingresar mas de 4 personas por hotubs (2 adultos y 2 niños).



Personal de mantención realizará las mediciones de cloro y Ph antes de cada apertura.



Reposeras y otros elementos serán desinfectados constantemente.



Dentro de las hot tubs, mantener la distancia de 1 metro.



Habrá un contenedor para toallas sucias, una vez usadas el cliente debe dejar toallas en contenedor.



Las toallas serán entregadas al cliente en bolsas plásticas cerradas y deben ser solicitadas en recepción de Indomo.

## 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 a Indomo.
2. Medición de temperatura obligatoria a todos los colaboradores y proveedores que ingresen y salgan del recinto. En caso de que la temperatura sea 37,5°C o mayor, la persona no podrá ingresar a Indomo 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 4 la cantidad de personas en simultáneo en un mismo lugar cerrado.
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).
9. Luego de cada período de servicio, se abren puertas y ventanas para ventilar en sectores operativos de alimentos y bebidas.

10. Auditorías internas de procedimientos de higiene, calidad de productos y estado de maquinaria y equipos de cocina, que se complementan con inspecciones por parte del líder del Comité Covid-19.
11. Cocina siempre equipada con desinfectante para manos. Para ingresar toda persona debe lavarse las manos y desinfectarse de forma obligatoria.
12. Uso de uniforme, mascarilla, guantes y cofia obligatorio para el ingreso a la cocina.
13. Filtrado y desinfección regular de los Hotubs.
14. El ingreso del personal de mantención a los Domos ó Baños que precisan reparaciones, se realiza con equipo de protección personal correspondiente, que luego se desechará inmediatamente a la salida.
15. Personal de mantención y/o housekeeping que ingresa a los Domos, debe asegurarse que los huéspedes lleven puesta su mascarilla. En caso contrario, no se podrá acceder al Domo.
16. Gran número de colaboradores trabaja con turnos rotativos (de 7x 2 por ejemplo), quienes, por lo mismo, duermen en instalaciones de Indomo. Esto permite un menor riesgo de exposición, lo que a su vez implica una mayor seguridad tanto para ellos, como para nuestros huéspedes.