



Protocolo COVID-19 ES

Versión: 002- ES - Spanish – Web Direct

Fecha de elaboración: 01- diciembre - 2020

COVID-19 - Nuestro protocolo de salud

En Tenorio Lodge, hemos tomado muchas medidas para garantizar la salud y seguridad de nuestro personal, clientes y proveedores.

Estamos siguiendo de cerca la situación y estamos trabajando en estrecha colaboración con las autoridades locales.

Aquí están los detalles de nuestro protocolo sanitario:

General:

- Hemos reforzado nuestros procedimientos de higiene, limpieza y desinfección, prestando especial atención a los elementos más afectados por las manos.
- Limpieza intensiva y profunda de todo el bungalow después de cada salida de un cliente.
- Limpieza intensiva y completa de las zonas comunes, jacuzzis y en particular de las denominadas zonas de contacto frecuente (tiradores, interruptores, llaves de habitación, etc.).
- Se han decidido nuevas medidas de acogida para permitir un servicio de calidad respetando las nuevas limitaciones higiénicas y sanitarias.
- Uso de detergentes, desinfectantes y desodorantes aprobados según las normas vigentes en Costa Rica.
- Le pedimos que use una máscara cuando viaje fuera de su habitación.
- Todo el personal está equipado con mascarilla, visera, guantes y tiene gel hidroalcohólico y registra su temperatura cuando toma su turno.
- Todo el personal está capacitado en gestos de barrera y distanciamiento social, y asegúrese de lavarse las manos con la mayor frecuencia posible y después de cada interacción.
- Se instalan lavamanos a pedal con jabón y dispensadores de gel hidroalcohólico en los puntos de cruce de personal y proveedores y en áreas comunes para los clientes.
- Capacitación de todo el personal en las nuevas normas de higiene covid-19 implementadas en conjunto con el Ministerio de Turismo (ICT) y el Ministerio de Salud.
- Se exhibe afiche de información y señalización en muchos puntos de nuestro establecimiento. No dudes en consultarlo.

Recepción

- En la entrada, a su llegada, lo invitamos a lavarse y desinfectarse las manos con la fuente de agua a pedal con jabón y el gel hidroalcohólico que pone a su disposición.
- Es obligatorio el uso de máscara.
- Tomaremos tu temperatura corporal.
- La recepción está equipada con una pantalla de plexiglás, limpiar y desinfectar después de cada interacción.
- Se le entregará un formulario a su llegada, deberá indicar sus datos de contacto para que las autoridades locales puedan contactarlo con usted en caso de un seguimiento que se dispere. (*)
- El mostrador de recepción se desinfecta después de cada cliente.
- Las llaves de los bungalows se desinfectan antes y después de cada uso.
- Pago con tarjeta de crédito o débito privilegiado con terminal de pago electrónico limpiado antes y después de su uso.

- La entrega de su equipaje en el bungalow ya no está garantizada, excepto en casos de fuerza mayor que deberá especificar antes de su llegada.
- No se puede guardar equipaje en el depósito de equipaje.
- Por supuesto, estamos disponibles todo el día para su información por teléfono o preferiblemente whatsapp o por correo electrónico (+506 8886 5382 infos@tenoriolodge.com)

Restaurante

Debido a la crisis sanitaria y las medidas tomadas para afrontarla, nos hemos visto obligados a reducir nuestra oferta de servicios:

- El servicio de desayuno se ofrece siempre entre las 7.00 y las 9.00 horas en el restaurante, solo servicio de mesa.
- El personal que realiza el servicio está equipado con máscara, mantendrá gestos de barrera y distanciamiento social, y se asegurará de lavarse las manos después de cada interacción.
- Ya no se ofrecen almuerzos y cenas y el bar está cerrado.
- Para almuerzos y cenas, te ofrecemos una lista de establecimientos locales para que comas.
- Para evitar manipulaciones en la medida de lo posible, el agua es potable y puede rellenar sus botellas de agua con la fuente de agua a pedal que se encuentra en el exterior, en la entrada de la recepción.

Bungalows

- En la entrada de cada bungalow se ha instalado un dispensador de gel hidroalcohólico.
- Está prohibido fumar y cocinar en los bungalows.
- El servicio de habitaciones solo se puede proporcionar a su solicitud y solo en su ausencia.
- Cambio de toallas bajo petición, disponible en recepción.

Jacuzzis

- Los jacuzzis están abiertos de 4 p.m. a 9 p.m.
- En la entrada de los Jacuzzis se ha instalado un dispensador de gel hidroalcohólico.
- Es obligatorio el uso de máscara.
- Es obligatorio ducharse antes de entrar a los jacuzzis.
- No más de 2 personas de la misma familia por jacuzzi.

Espacios públicos / lugares comunes

- Es obligatorio el uso de máscara en todas las zonas comunes del establecimiento.
- Los tenemos disponibles en recepción bajo petición.
- Gel hidroalcohólico también está disponible en la entrada de la recepción, en la entrada de los jacuzzis y en el estacionamiento.

Senderos

- Los senderos están cerrados por el momento.

Actividades / Transporte

- Nuestros proveedores también están sujetos a protocolos sanitarios establecidos conjuntamente con el Ministerio de Turismo (ICT) y el Ministerio de Salud para garantizarle unas condiciones óptimas de seguridad durante el desarrollo de sus actividades o de transporte.

Política de cancelación

- Tenorio Lodge ya no requiere pago por adelantado, solo un número de tarjeta de crédito como garantía.
- Hemos adaptado nuestras condiciones de cancelación para ofrecer más flexibilidad en la preparación de su viaje: ahora todos nuestros bungalows se pueden cancelar o cambiar sin cargo hasta 2 días antes de su llegada

En resumen

Durante su estadía con nosotros, le recomendamos estos sencillos pasos:

- Lávese las manos con regularidad y utilice gel hidroalcohólico,
- Toser o estornudar en su codo,
- No toques tu cara
- Respetar los gestos de barrera y distanciamiento social,
- Llevar máscara en lugares públicos: bancos, restaurantes (para sentarse), supermercados, tiendas,...

PARA AYUDARNOS A COMBATIR LA PROPAGACIÓN DE ESTE VIRUS, ABRA LAS VENTANAS DE SU BUNGALOW CUANDO SALGA.

ANTES DE PONER UNA MASCARILLA EN EL BASURERO, LE PEDIMOS QUE LA LAVE CON JABÓN, ENJUAGUE BIEN Y **NO OLVIDE CORTAR LAS LAZAS.**

(¡Como no controlamos toda la cadena en el proceso de reciclaje de residuos, con este gesto los animales te lo agradecerán!)

Gracias por su comprensión.

¡Le deseamos una agradable estancia! Pua Vida!

(*) En todos los casos, estos datos serán destruidos después de un período de 1 mes.

Última actualización el 12/01/2020. Este contenido está sujeto a cambios con el tiempo.