



## Condiciones de reserva. Protocolos y lineamientos generales de convivencia en contexto de COVID-19. Temporada 2020- 2021

- 1) Reprogramaciones, cancelaciones: conforme lo que estipula la **Ley de Sostentamiento y Reactivación Turística, Ley 27563, Título IV**, si el PRESTADOR se viera imposibilitado de brindar los servicios contratados, por la pandemia de COVID-19 podrá ofrecer las siguientes alternativas:

- 1) Reprogramación de fecha dentro de los 12 meses posteriores al cese de la medida restrictiva.
- 2) Entrega de vóucher de servicios a ser utilizados dentro de los 12 meses posteriores a la restricción.
- 3) El reintegro del monto abonado hasta en seis (6) cuotas iguales, mensuales, y consecutivas, con vencimiento, la primera de ellas, dentro de los sesenta días de recibida la solicitud de reintegro.

a-Para el caso que sea el pasajero el que solicite la cancelación de la reserva, por motivos personales, o por enfermedad, podrá hacerlo sin penalidades hasta 7 días antes de la fecha de ingreso, recibiendo el reintegro de la totalidad de lo abonado. Si lo hace con posterioridad a ese plazo, no recibirá reintegro de dinero, sino reprogramación de estadía (conforme disponibilidad) hasta el 30 de abril de 2021, o podrá ser utilizado en la temporada de verano 2022. Lo abonado se tomará como "parte de pago" sobre las tarifas vigentes en la nueva temporada.

b- Retiro anticipado: no importa el motivo personal, no se harán reintegros.

- 2) Ficha de pasajeros: el pasajero titular deberá cargar sus datos personales y los de sus acompañantes, con DNI/Pasaporte, domicilio y teléfonos de contacto, en la ficha de registro de pasajeros, que le será remitida con anticipación y enviarla firmada, vía mail o WhatsApp, unos días antes del ingreso. De ser obligatorio, el día del check in remitirá la Declaración Jurada de salud de cada integrante de la familia.

- 3) Horario de Check in: 16 hs  
Horario de Check out: 8 hs.

Seis horas es el tiempo mínimo establecido por el COE para limpieza; desinfección y ventilación de las habitaciones. Por esta razón hemos tenido que cambiar también nuestros horarios habituales.

- 4) Pago de la estadía: el mismo deberá efectuarse "preferentemente" de manera anticipada, vía transferencia, depósito, abonando el 50% en concepto de reserva, y el saldo antes o al momento del check in, vía remota de ser posible. Por utilización de otros medios y formas de pago, deberá anticiparlo a la administración y se arbitrarán los medios para resolver la necesidad del huésped.
- 5) Desayuno: no está incluido en la tarifa. El mismo es con costo por persona, y se prepara a demanda.
- 6) Ocupación máxima de la cabaña: cabaña chica, máximo 4 pasajeros. Cabaña grande, 5 y 6 pasajeros.
- 7) Servicio de mucama: a raíz del contexto de pandemia, la empresa decidió no brindar el servicio de limpieza de habitaciones para evitar que el personal ingrese a la cabaña durante su estadía, y así minimizar el riesgo de contagios. Se le entregará la cabaña debidamente desinfectada y equipada con el blanco, e insumos de limpieza para que la familia realice la higiene.
- 8) Ropa blanca: Cada 2 días se le entregarán toallas limpias y una vez por semana, un juego de sábanas limpias. La mucama retirará la ropa sucia debidamente embolsada por el pasajero y le dejará la ropa limpia, en iguales condiciones. En caso de necesidad, podrá solicitar un juego extra de sábanas.

- 9) Gastos extras: todo gasto realizado en el kiosco se registrará en una ficha individual (por cabaña) y se hará efectivo el pago, la noche antes del check out, vía remota, en la medida de lo posible.
- 10) Controles de ingreso y egreso: por razones de seguridad el acceso es controlado las 24 hs. Sepa disculpar las molestias causadas por los controles que el conserje considere necesario realizar. Este año, además, se harán controles de temperatura.
- 11) Alarma monitoreada desde la conserjería. Debe avisar cada vez que sale del complejo para activar el sistema de su cabaña. No debe dejar mascotas adentro, ventiladores, ni aire acondicionado prendidos.
- 12) Equipamiento: Al momento de recibir la cabaña, el pasajero debe controlar que los artefactos funcionen, y avisar si alguno está roto. Antes de abandonar el complejo, se chequeará la cabaña para evaluar roturas o faltantes de equipamiento, asumiendo el huésped la reposición.
- 13) Objetos de valor: la empresa no se responsabiliza por pérdidas de objetos de valor, como dinero, joyas, equipos electrónicos, celulares, etc.
- 14) Manejo responsable de mascotas: Traerlas con carnet sanitario al día. Es obligación levantar sus heces. No pueden meterse a la pileta, ni molestar a los demás pasajeros. No traer animales agresivos o irritables.
- 15) Horarios de descanso: de 00hs a 08hs.
- 16) Uso de piletas: podrán ser utilizadas desde las 10hs hasta las 21hs. Este horario responde a las necesidades de ejecutar las tareas de mantenimiento en la misma. Queda terminantemente prohibido el ingreso después de esa hora por razones de seguridad. La empresa no brinda servicio de bañero. El cuidado de los niños es responsabilidad de sus padres o tutores.
- 17) Derecho de Admisión: la Administración se reserva el DERECHO DE ADMISIÓN y PERMANENCIA. Ante cualquier inconveniente que el pasajero ocasionare por mal comportamiento, así como por mal uso de las instalaciones, conducta irrespetuosa y/o violenta hacia cualquier persona que desempeñe funciones, preste servicios o sea huésped del Complejo.

## PROTOCOLO COVID-19

- 1) Al momento del ingreso al complejo se tomará la temperatura a todo el grupo familiar. Todos deben tener menos de 37.5°. Si algún integrante del grupo tiene fiebre, LA EMPRESA ESTÁ OBLIGADA a notificar a la autoridad competente del Municipio, y del COE regional.
- 2) USO DE TAPABOCAS: es obligatorio mientras circule en espacios comunes y dialogue con otras personas, ajenas al ámbito familiar.
- 3) DISTANCIA SOCIAL: mínima requerida de 1,5mt. **Ideal, de 2mt.** Mantenerse en lo posible dentro de la “burbuja” familiar y si intercambia con otras personas asegúrese de cumplir estrictamente con el protocolo.
- 4) LAVADO y DESINFECCIÓN frecuente de manos. A tal fin, habrá disponibles líquidos sanitizantes y alcohol en gel en espacios comunes.
- 5) Incumplimiento de PROTOCOLOS COVID: la negativa del huésped a cumplir con el PROTOCOLO COVID-19 establecido por el Ministerio de Turismo y Deportes de Nación, y adaptado a nuestras instalaciones, será motivo suficiente para pedirle que se abandone el complejo, dado que no solo compromete su salud, sino la del resto de los huéspedes y personal.
- 6) PISCINAS: según las autoridades sanitarias, el agua clorada no sería un vector de contagio de COVID-19, justamente por su cloración diaria. Lo que sí puede serlo es la proximidad de menos de un metro y medio, y la permanencia de más de 15 minutos, en diálogo con otra persona (no familiar).

Se aplicará un protocolo especial para el uso de la pileta, apelando a la responsabilidad y solidaridad de todos los huéspedes. De acuerdo a la superficie, hay un máximo de personas que pueden permanecer al mismo tiempo en el agua. Por esta razón se implementará un protocolo de “burbujas” familiares (imaginarias) para evitar el acercamiento e intercambio con otros pasajeros, mientras estén en el agua. Se apelará a la solidaridad del pasajero, quien “procurará” no permanecer más de media hora seguida en el agua para permitir la inmersión de los demás huéspedes, y poder disfrutar todos por igual. Con un buen sistema de rotación todos podrán hacer uso de la pileta las veces que desee y sin inconvenientes.

- 7) SANITARIOS PÚBLICOS: por protocolo no deben utilizarse, pero estarán a disposición de todos modos, sobre por las personas mayores, los niños y personas con problemas de movilidad. Se pide a los huéspedes que procuren, en la medida de lo posible, usar el sanitario de su cabaña

- 8) VISITAS: esta temporada no se permitirán visitas para tener un mejor control sanitario. No insista.

CONFORMIDAD: el pasajero se compromete a aceptar y respetar las condiciones y lineamientos del presente documento. Si lo objetara, y no está dispuesto a aceptarlo, no podemos tomarle la reserva. Por este motivo, antes de reservar, el huésped deberá remitir por mail o WhatsApp, este documento firmado, (escaneado o fotografiado) como respuesta de “ACEPTACIÓN” a los puntos detallados.

.....  
Firma y aclaración

.....  
DNI del pasajero titular y fecha

*Estamos viviendo un tiempo diferente que nos puso a todos frente a una realidad nueva, que nos obligó a cambiar nuestros hábitos, y las reglas de convivencia. Deseamos que, a pesar de todas las medidas que hemos tenido que tomar, nos visite y disfrute de un merecido descanso en nuestro lugar en el mundo. Será un placer recibirlos.*