



SANCTUARY LODGE

A BELMOND HOTEL
MACHU PICCHU

HEALTH AND SAFETY
DIRECTORY

01 WELCOME TO SANCTUARY LODGE, A BELMOND HOTEL

We are delighted to reopen the doors of Sanctuary Lodge and warmly welcome you back.

In light of the COVID-19 pandemic, we want to assure you that your safety and wellbeing are our highest priority. We have put careful new protocols in place, ensuring you can continue to enjoy an awe-inspiring experience at the legendary Inca citadel of Machu Picchu.

Look forward to exploring iconic Inca sites, witnessing the magical dawn, or watching the sun set over the majestic mountains. Recharge your energy by strolling through our gardens, spotting delicate orchids and beautiful hummingbirds.

Below we have summarized the main procedures related to your stay. For more information about Belmond's commitment to safe travel, please visit:

<https://www.belmond.com/legal/coronavirus>.

We look forward to seeing you soon. Until then, stay safe, stay well, and stay curious!

Michael Leitao, General Manager

O2 PRE-ARRIVAL & ARRIVAL

PRE-ARRIVAL

Before arrival, guests will be required to complete an electronic registration form to confirm that they and their travel companions do not present any COVID-19 related symptoms. Anyone in the party with symptoms will be asked to reschedule their vacation and travel at a later date.

FACE MASKS

Please bring your own face cover or mask to the hotel. The Peruvian government requires that masks be worn in all public areas, restaurants, shops and during your tour to Machu Picchu. We can provide a single-use disposable mask for any guest who needs it.

TEMPERATURE CHECK

Please be aware that we will be asking all guests to undergo a contactless temperature check on arrival. Any guest showing a temperature of 37.8°C (100.0°F) or higher, or anyone who does not complete the check will not be permitted to enter the hotel.

CHECK-IN

You are welcome to check in at the reception desk. If other guests are present, a host will accompany you to the lounge to wait until the reception is free. Social distancing will be in effect, with clear signage at the main entrance and in the lobby area.

You will be offered a choice between conventional check-in or the option of registering at our virtual service station.

LUGGAGE

Upon arrival at the train station in Aguas Calientes, contact our staff who will take care of moving your luggage safely to your room. As part of our hygiene procedures, we will be disinfecting all guests' luggage.

O3 ACCOMMODATIONS

IMPROVED HYGIENE PROTOCOLS

As you would expect, we remain uncompromising in our approach to cleanliness. To this end, we have worked with leading health and hygiene authorities to ensure that our guests, employees and the community are protected. Improved protocols have been implemented and will be constantly reviewed to ensure that our even higher standards are maintained. To implement the measures quickly and successfully, we have appointed an internal COVID safety management team led by the hotel's General Manager. We want to help you make the most of your stay while ensuring we meet the highest hygiene standards in the tourism industry. These are audited by an outsourced specialist.

Each room will be cleaned and disinfected following a thorough sanitation process, including UV systems and certified air purifiers. In addition, electrostatic cleaning will be carried out.

ROOM CARE PACKAGE

In your room, you'll find a selection of products including hand sanitizer and face mask. We hope you'll find them useful during your stay and feel free to take them home with you.

SERVICES ON REQUEST

Please request the following services if you would like them: mini-bar, laundry, turndown, or any additional cleaning services. Daily housekeeping will be carried out as usual. If you have any preferred timings, please contact Reception to schedule cleaning services during your stay.

04 WINING & DINING

RESTAURANT

Our Tampu restaurant has been spaced according to the latest state laws regarding social distancing. For breakfast, lunch or dinner, table reservations are required. You can browse all our menus on your smartphone. Simply follow the links to the QR codes displayed in the restaurant. Printed single-use menus are available upon request.

Breakfast: 5.30am-9.30am

Lunch: 12pm-3pm

Dinner: 6.30pm-9.30pm

Buffets and self-service will not be provided and will be replaced by à la carte options or individually packaged items. Food safety and hygiene procedures have been redesigned with a third party SQF expert and HACCP consultant.

INN-ROOM DINING

Our elaborate room menu allows you to savor specialties in the comfort of your room or on your outdoor terrace. You can also find additional menus, such as private bar, by following the QR code links you will find in your room.

PRIVATE DINNER

Upon request, we can set up a stunning private breakfast, lunch or dinner experience for you in our gardens. Watch the sunrise with a breathtaking view of Huayna Picchu mountain, or enjoy a feast in the privacy of your terrace.

05 WELLBEING

RELAXATION AREA

Connect with the sacred energy of Machu Picchu by practicing meditation or yoga independently in our temple, enjoying spellbinding views of the surroundings. No instructor provided. Complimentary activity.

06 OUT & ABOUT

PUBLIC AREAS

Masks should be worn in all exterior and interior areas of the hotel, as well as during your tour around Machu Picchu.

07 FOND FAREWELL

CHECK-OUT

Check-out is available at the front desk. Contactless payment is preferable. Please take advantage of our paperless check-out option using the invoice sent via email.

WE TAKE GOOD CARE OF OUR STAFF

In order to provide the finest service, we must all feel at our best: all of our employees have undergone a health check prior to the hotel reopening and a doctor will constantly monitor their health and temperature. We have also implemented a comprehensive training plan, which will be updated regularly. To ensure all individual efforts to stay safe will strengthen the preventative measures we have in place and ensure a safe environment for all.

01 BIENVENIDOS A SANCTUARY LODGE, A BELMOND HOTEL

Estamos más que contentos de reabrir las puertas del Sanctuary Lodge y darles una calurosa bienvenida.

A la luz de la pandemia de COVID-19, queremos asegurarle que su seguridad y bienestar son nuestra mayor prioridad. Hemos puesto en marcha nuevos y cuidadosos protocolos, asegurando su estadia y experiencia en la Ciudadela Inka Machu Picchu.

Le invitamos a explorar los lugares iconicos de Machu Picchu, a disfrutar el amancer y los ultimos rayos de sol observando las impresionantes montañas, asi mismo, recargar sus energias recorriendo nuestros jardines rodeados de orquideas y picaflores.

A continuación hemos resumido los principales procedimientos relativos a su estancia. Para más información sobre el compromiso de Belmond para un viaje seguro, por favor ingrese a: <https://www.belmond.com/legal/coronavirus>.

Esperamos verlos pronto. Hasta entonces, manténgase seguro, manténgase bien, y mantenga la curiosidad!

Michael Leitao, Gerente General

02 PRE-LLEGADA Y LLEGADA

PRE-LLEGADA

Antes de la llegada, los huéspedes deberán llenar un formulario de registro electrónico para confirmar que ellos y sus acompañantes de viaje no presentan ningún síntoma relacionado con la COVID-19. A cualquier persona del grupo que presente síntomas se le pedirá que re programe sus vacaciones y viaje en una fecha posterior.

MÁSCARILLAS

Por favor, traiga su propio cubre-cara o mascarilla al hotel. El gobierno Peruano requiere que se usen mascarillas en todas las áreas públicas, restaurantes, tiendas y durante su recorrido en Machu Picchu. Podemos proporcionar una mascarilla desechable de un solo uso para cualquier huésped que la necesite.

COMPROBACIÓN DE LA TEMPERATURA

Tenga en cuenta que pediremos a todos los huéspedes que se sometan a un control de temperatura sin contacto a su llegada. Cualquier huésped que muestre una temperatura de 37,8°C (100,0°F) o superior, o cualquier persona que no complete el control, no podrá entrar en el hotel.

CHECK-IN

Regístrate en la recepción. Un anfitrión le acompañará si hay otros invitados presentes, el anfitrión lo llevará al salón para esperar hasta que la recepción esté libre. El distanciamiento social será efectivo, con señalización en las entradas principales y en el área del lobby.

Se le ofrecerá la posibilidad de elegir entre el check-in convencional o la opción de registrarse en nuestra estación de servicio virtual.

EQUIPAJE

A su llegada a la estación de trenes en Aguas Calientes, contacte con nuestro personal que se encargará de trasladar su equipaje de manera adecuada hasta su habitación, como procedimiento para todos los huéspedes, realizaremos la desinfección de equipaje.

03 SUITES

MEJORES PROTOCOLOS DE HIGIENE

Como es de esperar, seguimos siendo inflexibles en nuestro enfoque de la limpieza. Para ello, hemos colaborado con las principales autoridades de salud e higiene para asegurar que nuestros huéspedes, empleados y la comunidad estén protegidos. Se han implementado protocolos mejorados, que serán revisados constantemente para garantizar que se mantengan nuestros estándares aún más altos. Para implementar las medidas de forma rápida y exitosa, hemos nombrado un equipo interno de gestión de la seguridad de COVID dirigido por el Director General del hotel. Queremos que aproveche al máximo su estancia y que cumpla con los más altos estándares de higiene de la industria turística. Estos son auditados por un especialista tercerizado.

Cada habitación será limpiada y desinfectada siguiendo un proceso de desinfección adecuado que incluye purificadores de aire certificados. Además, la limpieza electrostática que se lleva a cabo.

PAQUETE DE CUIDADO EN LA HABITACIÓN

En su habitación, encontrará una selección de productos proporcionados. Esperamos que disfrute usando los artículos -desinfectante para manos y mascarilla facial durante su estadía, y siéntase libre de llevarlos a casa.

SERVICIOS A PETICIÓN

Por favor, solicite los siguientes servicios si los desea: mini-bar, servicio de lavandería, servicio de cobertura, así como otros servicios adicionales de limpieza. El servicio de limpieza diaria se realizará automáticamente. Si tiene algún horario preferido, por favor contacte con nuestro Departamento de recepción para programar los servicios de limpieza durante su estancia.

04 COMIDAS

RESTAURANTE

Nuestro restaurante Tampu ha sido espaciado de acuerdo a las últimas leyes estatales en cuanto al distanciamiento social. Para el desayuno, el almuerzo o la cena, se requiere la reserva de mesas. Puede navegar por nuestros menús de desayuno, almuerzo y cena en su smartphone siguiendo los enlaces de los códigos QR que aparecen en el restaurante. Los menús impresos de un solo uso están disponibles a petición.

Breakfast: 6.00am-9.00am

Lunch: 12pm-3pm

Dinner: 6.30pm-9.00pm

Los buffets y el autoservicio no se proporcionarán y serán sustituidos por opciones a la carta o artículos empaquetados individualmente. Los procedimientos de seguridad e higiene de los alimentos han sido rediseñados con un tercero experto en SQF y consultor HACCP.

CENA EN LA HABITACIÓN

Nuestro elaborado menú de la habitación le permite saborear las especialidades en la comodidad de su habitación o en su terraza exterior. También puede encontrar menús adicionales, como el bar privado, siguiendo los enlaces de los códigos QR que encontrará en su habitación.

CENA PRIVADA

A solicitud, podemos organizar un hermoso desayuno privado al amanecer, almuerzo o experiencia de cena para usted en medio de nuestros jardines con la impresionante vista de la majestuosa montaña Huayna Picchu. O en la privacidad de su terraza.

05 BIENESTAR

ÁREA DE RELAJACIÓN

Conéctese con la energía de la montaña sagrada de Machu Picchu practicando meditación o yoga por su cuenta en nuestro templo, disfrutando de fascinantes vistas de los alrededores. No proporcionamos instructor. actividad gratuita

06 ACTIVIDADES

ÁREAS PÚBLICAS

Se deben usar mascarillas en todas las áreas exteriores e interiores del hotel, del mismo modo, durante su recorrido alrededor de Machu Picchu.

07 DESPEDIDA

CHECK-OUT

El proceso de check-out es en la recepción. Es preferible el pago con una opción sin contacto o "contactless". Por favor, aproveche nuestro check-out sin papel, a través de la factura electrónica que le será enviada por correo electrónico.

CUIDAMOS BIEN DE NUESTRO PERSONAL

Para ofrecer el mejor servicio, debemos sentirnos lo mejor posible: todos nuestros colaboradores se han sometido a un examen de salud antes de la reapertura del hotel, y un médico controla constantemente su salud y temperatura. También hemos puesto en marcha un plan de formación integral, que se actualizará regularmente. Para garantizar un ambiente seguro para todos. Todos los esfuerzos individuales para mantenerse seguros fortalecerán las medidas preventivas que tenemos en marcha.