



**MONASTERIO**  
A BELMOND HOTEL  
CUSCO

HEALTH AND SAFETY  
DIRECTORY

## 01 WELCOME TO MONASTERIO, A BELMOND HOTEL

We are delighted to reopen the doors of Monasterio and give you a warm welcome.

In light of the COVID-19 pandemic, we wish to reassure you that your safety and wellbeing are our highest priority. We have put careful new protocols in place, ensuring you can continue to enjoy the pleasures of Cusco with confidence.

Look forward to discovering or rediscovering our cultural city. Stroll through the tranquil plazas, drink in the mountain vistas and gaze at the dazzling blue skies. Explore all the treasures the ancient Inca capital has to offer.

We've outlined the main procedures regarding your stay below. For more information on 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!

Arturo Schwarz, General Manager

## 02 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 covering or mask to the hotel. The Peruvian government requires masks to be worn in all public areas, restaurants, grocery stores, shops and parks. We can provide a single-use disposable mask for any guest needing one.

### 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

Upon arrival, and after disinfecting your luggage, a concierge will escort you to our front desk. If there are guests present, the concierge will lead you to the lounge to wait until the front desk is free. Physical distancing will be in effect, with signage displayed by the main entrances and in the lobby area. You will be offered the choice between conventional check-in and check-in at our virtual service station.

## 03 ACCOMMODATIONS

### IMPROVED HYGIENE PROTOCOLS

As you would expect, we remain uncompromising in our approach to cleanliness. To that end, we have collaborated with leading health and hygiene authorities to ensure our guests, employees and community are protected. Enhanced protocols have been implemented, which will be constantly reviewed to guarantee our even-higher standards are upheld. To implement the measures quickly and successfully, we have appointed an internal COVID security management team led by the General Manager of the hotel. We want to help you make the most of your stay while adhering to the highest standards of hygiene in the travel industry. These are audited by a third party specialist.

Every room will be kept vacant 24 hours before and after a stay to ensure an adequate disinfection process including (but not limited to) UV-C light systems and certified air purifiers. Furthermore, electrostatic cleaning will be carried out.

### IN-ROOM CARE PACKAGE

In your room, you'll find a selection of products, including a face mask and hand sanitizer. Feel free to use these items during your stay and to take them home with you.

### SERVICES ON REQUEST

Please request the following services if you would like them: mini-bar, laundry service, turndown service as well as other additional housekeeping services. A daily housekeeping service will be conducted automatically. If you have any preferred timings, please contact our Housekeeping Department to schedule cleaning services for the duration of your stay.

## 04 WINING & DINING

### RESTAURANT

Our restaurants and outdoor terraces have been spaced according to the latest state and government laws regarding social distancing. For breakfast, lunch or dinner, table reservations are required. You can browse all our menus on your smartphone, following the links at the QR codes displayed in the restaurant. Single-use printed menus are available on request.

Buffets and self-service will not be provided and are replaced by à la carte options or individually packaged items. Food safety & hygiene procedures have been redeveloped with a third-party expert SQF and HACCP consultant. Before entering our dining spaces, you will be required to have your temperature checked and will be asked to sanitize your hands.

### IN-ROOM DINING

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

### PRIVATE DINING

On request, we can set up a beautiful dining experience for you on your private terrace.

## 05 OUT & ABOUT

### PUBLIC AREAS

As well as it being mandatory to wear masks in all indoor areas of the hotel, you must wear a face covering in all public areas in and around Cusco, including restaurants, bars and shops.

## 06 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.

## 07 LOOKING AFTER OUR STAFF

To provide the finest service we must feel our best: all of our associates have undergone a health screening prior to the hotel's reopening, and a doctor constantly monitors their health and temperature. We have also implemented a comprehensive training plan, which will be regularly updated. All individual efforts to stay safe will strengthen the preventative measures we have in place, and guarantee a safe environment for all.

If you have any questions regarding our COVID-19 protocols, or if you would like to receive our suggested activities during your stay, feel free to reach out to us via [mon.recepcion@belmond.com](mailto:mon.recepcion@belmond.com) or using our Belmond App.

## 01 BIENVENIDOS A MONASTERIO, A BELMOND HOTEL

Estamos encantados de reabrir las puertas de Monasterio 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 que puedan seguir disfrutando de los placeres de Cusco con confianza.

Esperamos descubrir o redescubrir nuestra ciudad cultural. Paseen por nuestras tranquilas plazas, disfruten del clima de altura y los cielos azules como ninguno. Salgan a explorar los tesoros que la ciudad de Cusco tiene para ofrecer.

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

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

Arturo Schwarz, Director General

## 02 PRE-LLEGADA Y LLEGADA

### PRE-LLEGADA

Antes de la llegada, los huéspedes deberán completar un formulario de registro electrónico para confirmar que ellos y sus compañeros de viaje no presentan ningún síntoma relacionado con COVID-19. Se pedirá a todos los miembros del grupo que presenten síntomas que reprogramen sus vacaciones y viajes en una fecha posterior.

### MASCARILLAS

Por favor, recuerde traer su propia mascarilla al hotel. El gobierno Peruano requiere que se usen mascarillas en todas las áreas públicas, restaurantes, tiendas y parques. Podemos proporcionar una mascarilla desechable de un solo uso para cualquier huésped que lo necesite.

### COMPROBACIÓN DE LA TEMPERATURA

Por favor, tenga en cuenta que pediremos a todos los huéspedes que se sometan a un control de temperatura sin contacto a su llegada. En caso uno de los huéspedes presente una temperatura de 37.8°C (100°F) o mayor, o que no acceda a este control, no podrá ingresar al hotel.

### CHECK-IN

A su llegada, y luego de que su equipaje sea desinfectado, usted será acompañado al lobby 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.

## 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-19 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 se mantendrá vacía 24 horas antes y después de la estancia para asegurar un proceso de desinfección adecuado que incluya sistemas de luz UV-C y purificadores de aire certificados. Además, se realizará una limpieza electrostática a cada habitación.

### 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 SOLICITUD

Por favor, solicite los siguientes servicios si los desea: mini-bar, servicio de lavandería, servicio de recogida de basura, 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 Housekeeping para programar los servicios de limpieza para la duración de su estancia.

## 04 COMIDAS & BEBIDAS

### RESTAURANTE

Nuestros restaurantes y terrazas exteriores han sido espaciados 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.

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

Si lo desea, podemos organizar una hermosa cena privada para usted en la comodidad de su terraza privada.

## 05 ACTIVIDADES

### ÁREAS PÚBLICAS

Se deben usar mascarillas en todas las áreas interiores del hotel y en todas las áreas públicas de Cusco y sus alrededores, incluyendo restaurantes, bares y tiendas.

## 06 CALUROSA DESPEDIDA

### CHECK-OUT

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

## 07 CUIDANDO A NUESTRO PERSONAL

Para ofrecer el mejor servicio debemos sentirnos lo mejor posible: todos nuestros asociados 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.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros protocolos COVID-19, o si desea recibir nuestras actividades sugeridas durante su estancia, no dude en contactarnos a través de [mon.recepcion@belmond.com](mailto:mon.recepcion@belmond.com) o usando nuestra aplicación Belmond.