

LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

PREGUNTAS FRECUENTES

En Lio Estate Resorts, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y miembros de equipo siempre han sido de gran prioridad. Nos enorgullece brindar experiencias personalizadas teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental como motor principal. Nuestra pasión por la hospitalidad se ve reflejada a través de los altos estándares con los que mantenemos nuestros resorts. Sin embargo, durante este tiempo de respuesta con enfoque global hacia el COVID-19, queremos tomarnos un momento e informarles sobre algunas de las medidas de seguridad adicionales que estamos tomando para garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y miembros del equipo.

RESERVAS

P: ¿Están abiertas sus propiedades?

R: El Resort Huni se encuentra aceptando reservas en una ocupación limitada. Actualmente solo estaremos recibiendo residentes locales de Palawan hasta que las restricciones sean levantadas. Conozca más sobre nuestros paquetes especiales enviando un correo electrónico a reservations@lioestateresorts.com o llamando al +63 917 570 8179. Casa Kalaw, Balai Adlao y Hotel Covo permanecerán cerrados hasta nuevo aviso.

P: ¿Habrá alguna restricción de reserva?

R: Se aceptarán huéspedes de todas las edades, sin embargo, aquellos con riesgos de salud preexistentes o comorbilidades, no serán recibidos por el momento.

P: Si decido cancelar mi viaje, ¿cuál es su política de cancelación?

R: Nos esforzamos por brindarle la mejor estadía posible y entendemos que durante estos tiempos, la flexibilidad es importante. Hasta nuevo aviso, se implementará la siguiente política de cancelación para nuestros resorts.

Como cortesía, una nueva reserva es ofrecida dentro de un año a todas las reservas actuales o nuevas realizadas directamente con el resort. Los huéspedes pueden cancelar sin penalización hasta 8 días antes para las fechas dentro de la temporada baja y 15 días antes del check-in para las fechas en temporada alta, respectivamente. Es posible que se proporcione una política de cambio de reserva y cancelación separada para las reservas promocionales de Lio Estate Resorts. Si tiene más preguntas o necesita ayuda con las reservas, comuníquese con holiday@elnidoresorts.com.

Para reservas realizadas a través de agencias de viajes en línea u otros profesionales de viajes externos, por favor, comuníquese con su proveedor para obtener información sobre sus políticas de reserva.

VIAJE SEGURO Y RESPONSABLE

P: ¿Cuáles son los procedimientos y políticas de Lio Estate Resorts relacionados con el COVID-19?

R: Estamos monitoreando de cerca la situación y cumpliendo con las recomendaciones establecidas por el Departamento de Salud, así como con los lineamientos presentados por el Departamento de Turismo para los establecimientos de alojamiento. También hemos mejorado nuestras ya estrictas normas y políticas de limpieza e higiene, que incluyen entre otras:

- Uso obligatorio de mascarillas en todo momento.
- Equipo de Protección Personal (EPPs) para representantes del aeropuerto y guías turísticos.
- Protocolos de control de salud de los huéspedes que incluyen limpieza de pies, desinfección de manos y escaneo térmico al llegar.





Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

- Opciones de pago sin efectivo / sin contacto en el resort (GCash, links de iPay88, etc.).
- Desinfección regular de puntos de alto contacto como tarjetas de acceso, encimeras, barandales, manijas de puertas, etc.
- Limpieza y saneamiento integral entre estadias de las habitaciones por parte del equipo de limpieza llevando puesto los EPP adecuados.
- Señalización adicional en todo el complejo recordando a los huéspedes y empleados las prácticas de salubridad.
- Implementación de procedimientos operativos estándar para los empleados que regresan al trabajo, incluyendo habitaciones de aislamiento para pasar la cuarentena, garantizando que el personal esté en buen estado de salud antes de interactuar con los huéspedes.

P: ¿Cómo aseguran que otros huéspedes estén libres de COVID-19?

R: Al momento de realizar la reserva, solicitamos a los huéspedes que presenten un formulario de declaración de viaje y salud que reflejará su historial de viajes y su estado actual de salud. Antes de que los huéspedes se dirijan hacia el resort, primero se deben someter a un procedimiento de desinfección que incluye desinfección de manos, limpieza de pies y control de temperatura corporal.

P: ¿Cuáles son sus procedimientos operativos estándar para el manejo de huéspedes que podrían mostrar síntomas de COVID-19 en el resort?

R: Los huéspedes que presenten síntomas de COVID-19 pasarán por un chequeo con nuestro médico del resort, las observaciones del médico serán verificadas con otro médico residente antes de que se anuncie el estado final. A los huéspedes que no presenten síntomas se les pedirá que descansen y serán monitoreados regularmente, mientras que al huésped confirmado se le pedirá que se aisle en el centro de atención designado y permanecerá allí hasta la evacuación médica programada.

P: ¿Cómo pueden garantizar la seguridad de los huéspedes en sus Resorts?

R: Como complejo turístico privado de baja densidad, la exposición de nuestros huéspedes a otras personas que no estén alojadas en alguno de nuestros resorts boutique es muy limitada. Al contar con los lineamientos del Departamento de Turismo para operar con una ocupación controlada, se nos facilita implementar protocolos de distanciamiento físico seguro en áreas comunes. Nuestro doctor del complejo turístico está siempre disponible a su servicio, y nuestras propiedades están equipadas con instalaciones completas de respuesta de primeros auxilios.

ENTRADA Y SALIDA DE BAJO CONTACTO

P: ¿Cuáles son sus procedimientos de seguridad a la entrada y salida?

R: Para los huéspedes que lleguen en vuelos de AirSWIFT:

- Al llegar al aeropuerto de Lio, los huéspedes son recibidos por un representante llevando los elementos de protección personal adecuados. Posteriormente, son guiados hasta los vehículos del resort para su traslado al centro de atención. Las señalizaciones necesarias han sido instaladas en los vehículos permitiendo el distanciamiento físico.
- Al llegar al centro de atención, los huéspedes son guiados para realizar la limpieza de pies, desinfección de manos y escaneo térmico.



LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

- Todo el equipaje se desinfectará antes de cargarlo en el e-jeepney para su traslado al resort.
- Una vez que se complete el proceso de verificación de estado de salud, los huéspedes serán traídos hacia el resort donde nuestro recepcionista los asistirá a través de un proceso de registro de contacto mínimo. Una vez hecho esto, se les entregará la llave de su habitación sin ningún contacto físico con el personal.

Para la salida de los huéspedes:

- La cuenta final de los huéspedes será proporcionada la noche anterior a la salida por correo electrónico para su revisión.
- El día de salida, el huésped podrá liquidar sus cargos en efectivo o con tarjeta de crédito. Si es una tarjeta de crédito, el huésped deberá introducir su tarjeta personalmente en el datáfono para facilitar el pago.
- Posteriormente, el datáfono es desinfectado antes de que el próximo huésped lo use.
- Se le pedirá al huésped que entregue la tarjeta de acceso colocándola en una caja / bandeja designada. A continuación, se desinfectará con luz ultravioleta antes de guardarla en un lugar seguro.

COMODIDAD SIN PREOCUPACIONES

P: ¿Habrá restricciones para compartir habitaciones?

R: De acuerdo con las pautas establecidas por el Departamento de Turismo, a continuación, se presenta la configuración permitida para compartir habitaciones:

- Se requiere habitación individual o doble para huéspedes que no sean miembros del mismo hogar.
- Se puede permitir que las habitaciones dobles acomoden a una tercera persona siempre y cuando sean menores de 12 años y del mismo hogar. Los infantes de mayores de 13 años no podrán alojarse en la misma habitación.
- Las habitaciones familiares sin habitaciones separadas, pero con más de 2 camas pueden acomodar la capacidad máxima si se tiene a las camas a 1-m a 2-m de distancia y si los huéspedes son del mismo hogar.

P: ¿Qué procedimientos de limpieza realizan para asegurarse que la habitación en la que me hospedaré esté desinfectada y limpia?

R: Nuestro equipo de limpieza ha sido entrenado y capacitado acerca de los procedimientos de limpieza adecuados para prevenir la propagación de virus o enfermedades infecciosas. Limpiamos nuestras instalaciones públicas utilizando equipos de limpieza estándar de la industria y productos químicos que contienen ingredientes activos avalados por la EPA. Los encargados de la limpieza realizan la desinfección de las habitaciones con PPE completos. Las habitaciones también se dejan vacías durante 24 horas después de haberse limpiado y antes de que el próximo huésped las use.

P: ¿Qué medidas tienen en cuenta para limitar la posibilidad de transmisión del virus entre los huéspedes?

R: Para limitar las posibilidades de transmisión del virus, los siguientes elementos serán eliminados de la habitación: Minibar, material impreso (que incluye lápiz y papel) Biblia. Los elementos como el café instantáneo, té, azúcar y crema y el kit dental, estarán disponibles por pedido.

P: ¿Qué servicios de limpieza estarán disponibles?

R: Consulte a continuación:

- Limpieza de la habitación y tendidos de camas: De acuerdo con los lineamientos del Departamento de Turismo, estos servicios se encuentran suspendidos temporalmente para limitar la exposición de la habitación con las



LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

personas que no se hospeden allí. En compensación, las habitaciones recibirán una botella de desinfectante y un paño de limpieza para superficies. Las toallas, la ropa de cama limpias estarán disponibles por pedido a través del servicio a la habitación. Nuestro personal de limpieza entregará el lote limpio y lo dejará afuera del cuarto encima de una silla al lado de la puerta principal.

- Se proporcionará un kit de saneamiento por pedido. El kit incluirá lo siguiente:
 - o Alcohol
 - o Mascarilla desechable

P: ¿Están abiertos todos los servicios de su propiedad?

R: Debido a la gran cantidad de cautelas y para cumplir con las pautas establecidas por el Departamento de Turismo, hemos ajustado temporalmente nuestras ofertas para eliminar las experiencias comunitarias:

- Restaurante HUNI y Café Kalaw: Hemos suspendido temporalmente el desayuno buffet y lo hemos sustituido por porciones de desayuno preestablecidos de servicio individual. Los pedidos a la carta para el almuerzo y la cena también se servirán en porciones preestablecidas. Se recomienda comer en la habitación, ya que todos los establecimientos de comida y bebida están cerrados hasta nuevo aviso.
- PISCINA: Hemos suspendido temporalmente nuestra piscina.

EXPERIENCIA GASTRONÓMICA PERSONALIZADA

P: ¿Puedo pedir del menú del restaurante?

R: Sí. Aún puede elegir del menú para el almuerzo y la cena, sin embargo, estos se servirán en porciones preestablecidas con utensilios biodegradables. La opción de cenar en los restaurantes ha sido temporalmente suspendida y todas las comidas serán servidas en la habitación por ahora por nuestro personal de comidas y bebidas.

P: ¿Todavía ofrecen un servicio de comidas en la habitación?

R: Sí. Todas las comidas en el resort se servirán en la habitación por ahora por nuestro personal de comidas y bebidas para limitar la exposición con otros huéspedes.

P: ¿Todavía organizan cenas privadas?

R: Sí. Seguimos ofreciendo cenas privadas con todas las medidas de atención de manejo de alimentos y bebidas, por un cargo adicional.

ACTIVIDADES PRIVADAS Y DE BAJA DENSIDAD

P: ¿Todavía puedo hacer uso de paquetes turísticos a las islas operados por terceros?

R: Hemos restringido temporalmente el permitir que nuestros huéspedes aprovechen los servicios de operadores turísticos externos para limitar su exposición a diferentes áreas e instalaciones fuera de Lio Beach. Con esto, ofreceremos tours exclusivamente organizados por El Nido Resorts por el momento. Al hacer esto, podemos garantizar el mismo nivel de saneamiento e higiene en términos de equipo, botes y personal (guías, capitán, etc.) Los precios de los viajes grupales son los siguientes:



LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

Tour Grupal	Precio	Incluye
Destacados de El Nido (Big Lagoon, Secret Lagoon, Snake Island)	Php 3,300 por persona	Guía de deportes marítimos, toallas, chalecos salvavidas, agua (en dispensadores transportables)
Cuevas de El Nido (Cathedral Cave, Pinasil Snorkeling, Cudgunon Cave, Small Lagoon)	Php 2,800 por persona	Guía de deportes marítimos, chalecos salvavidas, agua (en dispensadores transportables)
Viaje G.R.E.E.N (Cadlao Lagoon o Isla Dilumacad (Si el tiempo lo permite), Playa Natnat, tour en kayak por el río Quinawangan)	Php 1,800 por persona	Guía de deportes marítimos, toallas, agua (en dispensadores transportables)

P: ¿Se nos permite nadar en Lio Beach?

R: Se permite nadar en Lio Beach; sin embargo, se respetarán las normas mínimas de salubridad y las medidas de distanciamiento físico.

P: ¿Qué actividades están disponibles en Lio Beach?

R: Las actividades recreativas se suspenden temporalmente hasta nuevo aviso.

P: ¿Qué tiendas están abiertas en Lio Beach?

R: Las áreas comunes, las tiendas, las instalaciones y el gimnasio LIFT de Lio Beach permanecerán cerrados hasta nuevo aviso, excepto para Globy Travelling Chef (de 10:00 a.m. a 7:00 p. m.), Droguería Mercury (de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) Cajeros automáticos, BPI y Euronet.

P: ¿Hay servicio de transporte público disponible?

R: El servicio de transporte desde y hacia Lio Beach y la oficina central de El Nido Resorts (ciudad de El Nido) también está suspendido.

