



NUESTRO ROYAL CARE STANDARD

En Royal Resorts, la salud y seguridad de nuestros huéspedes y empleados es nuestra prioridad. Siempre hemos operado con los más altos estándares de limpieza y sanitización, pero, para enfrentar el reto de la pandemia por el COVID-19, los estamos elevando aún más con un nuevo nivel de cuidado e higiene llamado Royal Care Standard.

Como parte del Royal Care Standard y de nuestro compromiso continuo por su seguridad, se están implementando protocolos adicionales de higiene y sanitización en nuestras habitaciones, las áreas públicas, oficinas y áreas administrativas donde trabaja el personal detrás de escenas, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Secretaría de Salud de México y la Organización Mundial de la Salud.



NUESTRO SALUDO

Recibiremos a nuestros socios y huéspedes con una cálida sonrisa, el saludo tradicional de Yucatán con la mano colocada sobre el corazón conocido como *Ki' imak K'iin*, y la hospitalidad que ha sido nuestro sello distintivo por más de 40 años.



DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- Diversos señalamientos alrededor de los resorts recordarán a los huéspedes mantener la sana distancia.
- También hemos ajustado procedimientos para permitir la distancia social y reducir las filas.
- El cupo de los elevadores se limita a cuatro huéspedes a la vez.
- Los camastros en las terrazas de las albercas y en la playa serán reacomodados para asegurar una sana distancia entre familias.
- En la Recepción, así como en restaurantes y tiendas, serán movidos los teclados (pin pads) de uso de los huéspedes para evitar el manejo de tarjetas bancarias.
- Se usarán pantallas de acrílico en algunas áreas, por ejemplo, en las tiendas de conveniencia.



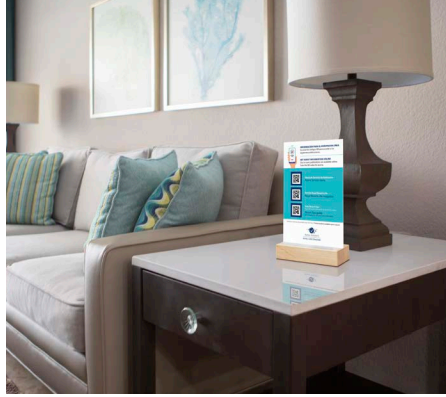
GEL SANITIZANTE

- A su llegada, los huéspedes encontrarán en su habitación un kit de higiene de cortesía, incluyendo una botella de gel sanitizante, cubrebocas y toallitas desinfectantes para su propio uso.
- En todos los resorts se cuenta con dispensadores de gel sanitizante en los baños de huéspedes y del personal, en la Recepción y otros mostradores de servicio a huéspedes, así como a la entrada de nuestros restaurantes y bares, en el Spa, gimnasios, centros de actividades y Kids clubs, así como en las tiendas de conveniencia y en todas las oficinas y áreas de empleados.



PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

- Estamos yendo más lejos con nuestros rigurosos estándares de sanitización con una mejor limpieza y desinfección de las habitaciones, áreas públicas, oficinas, áreas administrativas y los lugares donde trabajan los empleados detrás de escena en el área de máquinas, mantenimiento, lavandería, informática y otros departamentos. Esto incluye el uso de nuevas tecnologías como los rociadores electrostáticos y sistemas de ozono.

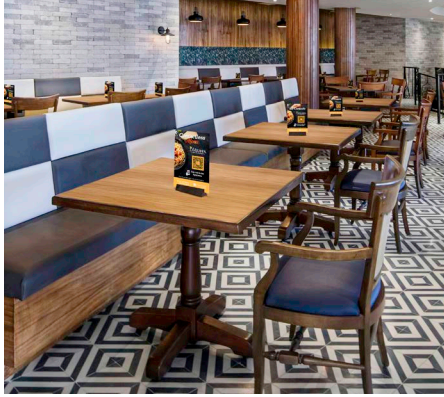


- Las áreas y superficies de alto tráfico, incluyendo puertas, manijas, mesas y mostradores, botones de elevador y pasamanos, son limpiados y desinfectados repetidamente durante el día.
- Una mayor limpieza en el sistema de aire acondicionado.
- Los camastros y sillas son limpiadas y desinfectadas diariamente.
- Limpieza y desinfección de sillas de ruedas, sillas para niños, cunas, asientos de bebé para auto y carritos porta equipaje después de cada uso.
- El equipaje es rociado con desinfectante antes de ser introducido al resort y llevado a su habitación.
- Serán colocados tapetes desinfectantes en las entradas del lobby.
- Royal Resorts también trabaja con una compañía especializada para ciertos procesos de sanitización de habitaciones y áreas de huéspedes.



NUESTRAS HABITACIONES

- Para su seguridad, hemos incorporados protocolos adicionales de sanitización y el uso de desinfectantes aprobados por la Agencia de Protección del Ambiente de Estados Unidos (EPA por sus siglas en inglés) en nuestros procesos de limpieza de habitaciones.
- El kit de higiene de cortesía para los huéspedes en todas las habitaciones incluyen un sanitizante de manos, cubrebocas y toallitas desinfectantes.
- Todas las superficies tocadas con mayor frecuencia como las manijas de puertas, apagadores, secadores de pelo, electrodomésticos, mesas y mostradores reciben un cuidado de limpieza extra.
- Los colchones, almohadas, cojines y tapicería, serán sanitizados usando rociadores electrostáticos.
- Los cuartos son sometidos a una limpieza profunda después de cada ocupación llevada a cabo por una empresa especializada o personal de limpieza que ha recibido capacitación certificada especializada. Los colchones y los ductos de aire acondicionado son limpiados después de cada ocupación.
- Nuestro personal de limpieza utiliza telas de limpieza con códigos de colores, cada uno asignado para su uso en diferentes áreas de los cuartos para reducir el riesgo de contaminación cruzada.
- Las libretas y bolígrafos han sido retirados temporalmente de los cuartos, aunque están disponibles bajo pedido.



- Como precaución adicional, hemos removido todas las publicaciones impresas de nuestras habitaciones. Los huéspedes pueden escanear códigos QR para consultar el menú de Servicio a Cuartos, la guía Resort Tips (que contiene información de servicio a huéspedes y el reglamento del resort), y nuestra revista anual Royal Resorts Life en línea.
- Se pedirá a los huéspedes que dejen el cuarto mientras la camarista está haciendo limpieza, esto es para seguir la regla del distanciamiento social y también para asegurar que los desinfectantes utilizados permanezcan intactos sobre las superficies el tiempo necesario para ser efectivos.



NUESTROS RESTAURANTES Y BARES

Todos nuestros restaurantes cuentan con el certificado Distintivo H otorgado por la Secretaría de Turismo de México por sus estándares en la higiene de la cocina, así como el almacenamiento y preparación de alimentos. No obstante, hemos reforzado los procesos sanitarios y la frecuencia de limpieza durante el día.

- Hay tapetes desinfectantes y dispensadores de gel sanitizante a la entrada de todos los restaurantes.
- Todas las superficies que entran en contacto con alimentos son limpiadas y desinfectadas cada media hora
- Las sillas y mesas son desinfectadas antes y después de su uso por los clientes.
- Un nuevo reacomodo de mesas permite una mayor separación entre mesas.
- El servicio de buffet ha sido modificado para reducir las filas; otros cambios incluyen un mayor uso de porciones individuales, más estaciones de show cooking.
- Un miembro del personal estará disponible para servir a los comensales mientras eligen sus platillos, en vez de intercambiar utensilios.
- Se quitarán los saleros y pimenteros de las mesas y los meseros ofrecerán condimentos.
- Se servirán pequeños sobres de catsup, mostaza, mayonesa, jarabe de maple y miel.



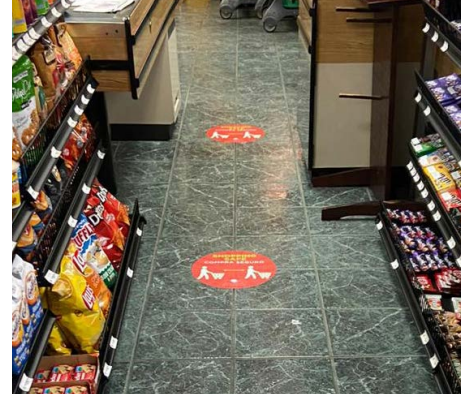
- Los empleados de la cocina usarán cubrebocas y guantes.
- Los camareros y otros trabajadores de la recepción usarán cubrebocas.
- Todos nuestros restaurantes y bares ofrecen menús digitales sin contacto, accesibles en línea escaneando un código QR y también utilizando la App de Royal Resorts. Se tendrán disponibles menús impresos desechables a solicitud en los restaurantes y hay pizarrones mostrando los especiales del día.
- Todos los artículos en el mini bar de la habitación son limpiados y desinfectados antes de ser enviados a los cuartos.
- Los menús de Servicio a Cuartos y el Royal Express han sido expandidos para brindar a los huéspedes más opciones.
- Aplican protocolos adicionales para la celebración de bodas y otros eventos especiales.
- Todos los proveedores que hagan entregas a los almacenes de alimentos deben usar cubre bocas, lavarse las manos y usar sanitizante de manos antes de entrar.
- Todas las entregas de suministros se desinfectan antes de almacenarse.



CENTROS DE ACTIVIDADES, KIDS CLUBS Y MOSTRADORES DE DEPORTES

Queremos que nuestros huéspedes se diviertan con seguridad cuando participan en los deportes y actividades diarias. Hemos aumentado la limpieza y desinfección del mobiliario y equipo en los Centros de Actividades y en los Kids Clubs. Ambas áreas también se someten a una limpieza profunda los sábados utilizando tecnología con ozono.

- Hay gel sanitizante disponible en los Centros de Actividades, Kids Clubs y en Servicios Deportivos.
- El personal del Kids Club se asegurará que los niños sigan las instrucciones de higiene, incluyendo el distanciamiento social, lavado de manos y el uso de gel sanitizante.
- Los niños serán divididos en grupos de cuatro para cada actividad.
- El número de huéspedes permitido en cada actividad para adultos o jóvenes está limitado a 10.
- Todo el equipo utilizado en los Centros de Actividades, el Kids Club o disponible para préstamo en Servicios Deportivos, incluyendo raquetas



de tenis, equipo de golf, balones, cascos, chalecos, flotadores, juegos de mesa y juguetes, son desinfectados después de cada uso.

- Los tapetes de yoga son limpiados y desinfectados después de cada uso y se dispone de toallitas desinfectantes para que los huéspedes les den una limpieza adicional.
- Existen letreros y señalamientos en el piso para el distanciamiento para yoga, pilates y otras sesiones grupales.
- Las clases de yoga y zumba también serán transmitidas en el Royal Channel para que los huéspedes puedan ejercitar desde sus habitaciones.
- Las bicicletas y kayaks son limpiados al inicio del día y después de cada uso.
- Los camastros y sillas son limpiados y desinfectados todos los días.
- Los elevadores y baños de huéspedes son limpiados cada hora.



SPA Y GIMNASIO

También hemos introducido medidas extras de sanitización en el Spa, en los cuartos de tratamiento, las mesas de preparación y los utensilios, en el área húmeda, el salón de belleza y los gimnasios.

- Todo el personal usará cubrebocas
- Aplicación de procedimientos adicionales de limpieza y desinfección en los cuartos de tratamiento, las mesas de preparación y los utensilios, en el área húmeda, el salón de belleza y los gimnasios.
- En el Spa, sólo dos personas pueden hacer uso del Jacuzzi y del sauna al mismo tiempo
- La fruta fresca ha sido reemplazada por fruta deshidratada y empaquetada en la sala de relajación.
- Como precaución, el número de personas permitidas en los gimnasios ha sido reducido y los ejercicios se limitan a un máximo de 45 a 50 minutos, para permitir un tiempo adicional para la limpieza de las máquinas de ejercicios y los equipos.
- Hay disponibles toallas desinfectantes para uso de los huéspedes.
- La recepcionista del Spa solicitará permiso a los huéspedes para tomarles la temperatura antes de su tratamiento.



COMPRANDO CON SEGURIDAD

- Gel sanitizante está disponible a la entrada y en las cajas de las tiendas de conveniencia y tiendas de regalos para uso de los huéspedes y el personal.
- Hay tapetes sanitizantes a la entrada de las tiendas.
- Se colocaron señalamientos para el distanciamiento social y una ruta sugerida de compras en las tiendas Royal Market.
- El pan fresco y los pasteles estarán pre empacados para que los tomen los clientes.
- Todas las superficies, mostradores, áreas de exhibición y puertas de los refrigeradores son limpiadas repetidamente durante el día.
- Los canastos y carritos son limpiados después de cada uso y hay toallitas desinfectantes disponibles para que los huéspedes pueden darle una limpieza adicional.
- El Royal Market ofrece un servicio de compras en línea. Haga su selección de la lista de compras, coloque su pedido y el personal lo entregará directamente a su habitación.



TRASLADOS

- El camión de transporte de huéspedes entre resorts y los camiones de empleados serán limpiados y desinfectados después de cada viaje.
- Las vans utilizadas para el transporte de huéspedes entre los resorts, hacia el Aeropuerto y en los paseos, serán limpiados y rociados con desinfectantes después de cada servicio.
- El número de pasajeros permitidos en cada vehículo ha sido reducido para permitir el distanciamiento social (seis pasajeros en las vans pequeñas y 10 en las vans más grandes).
- Los asientos para niños serán desinfectados después de cada servicio.
- Habrá gel sanitizante en todos los vehículos para el uso de los pasajeros cuando aborden y durante su paseo.
- El equipaje será desinfectado antes de ser colocado en las vans.
- El personal de Thomas More Travel en el aeropuerto usan cubrebocas, visores de plástico y guantes.
- Los porteros del aeropuerto deben usar guantes, cubrebocas y limpiar el equipaje que manejan.



- Las vans de traslados del aeropuerto irán directamente al resort, sin paradas en el camino.
- Se están ofreciendo tarifas especiales para el transporte privado hacia el aeropuerto a través de Thomas More Travel.
- Habrá cubrebocas disponibles en la estación de porteros en los resorts para uso de los huéspedes.



APLICACIÓN PARA CELULAR Y MÁS

- El uso de la aplicación Royal Resorts brinda a los socios y huéspedes opciones para realizar el registro de llegada y de salida sin contacto físico. También pueden utilizarla para realizar reservaciones, enviar solicitudes especiales, revisar el programa diario de actividades y la información de restaurantes, así como pagar su cuenta con tarjeta de crédito al final de su estancia.

Descargue la App ahora.

- Contamos con servicio de teléfono y correo electrónico las 24 horas y un equipo de servicio al cliente para brindar asistencia.
- Los huéspedes pueden encontrar los recordatorios sobre las buenas prácticas de higiene a seguir en los pizarrones del resort, en la recepción y en nuestro canal de televisión, el Royal Channel.



NUESTRO PERSONAL

Estamos cuidando a nuestro esmerado personal y monitoreando constantemente su salud, incluyendo medición de temperatura y encuestas de salud cuando lleguen a trabajar.

- Se han instalado tapetes desinfectantes y dispensadores de gel sanitizante en las entradas del personal.
- Nuestro personal estará usando cubrebocas y/o visores de plástico y algunos estarán portando guantes mientras atienden a los huéspedes y realizan sus labores.
- Capacitación constante de nuestro personal en la concientización sobre COVID-19, incluyendo el reforzamiento de la importancia de las mejores prácticas de higiene como el lavado frecuente de manos durante el día.



- Protocolos adicionales de higiene y desinfección para las oficinas y otras áreas de empleados para asegurar un ambiente de trabajo seguro.
- Las reglas de distanciamiento social aplica en las oficinas y otras áreas de empleados.
- La capacidad máxima de salones para clases y de juntas han sido reducida como precaución y los cursos y reuniones se llevarán a cabo en línea cuando sea posible.



ATENCIÓN MÉDICA

En los resorts está disponible el servicio médico las 24 horas. En caso de que algún huésped se empiece a sentir mal, que tenga alta temperatura o muestre síntomas respiratorios, el resort lo notificará inmediatamente a la Secretaría de Salud y se seguirán el protocolo de aislamiento voluntario, cuidado y desinfección. Lea el protocolo para posibles casos de COVID-19.