



ROYAL RESORTS®  
ROYAL CARE STANDARD



## 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 del 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, se están implementando protocolos adicionales de higiene y sanitización en las habitaciones de los huéspedes, 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 y la hospitalidad que nos distingue.



## DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Diversos señalamientos alrededor del resort recordarán a los huéspedes mantener la sana distancia y evitar el contacto físico. También hemos ajustado procedimientos para permitir la distancia social y reducir las filas. Por ejemplo, la capacidad máxima en los elevadores se limita a cuatro huéspedes a la vez, hay cambios en el acomodo de las mesas en los restaurantes, incluso, los camastros en la terraza de la alberca y en la playa serán reacomodados para asegurar una sana distancia entre familias.



## 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.

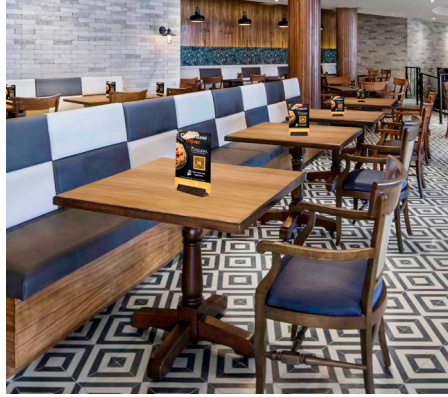
En todos los resorts se cuenta con dispensadores de gel sanitizante en los baños de huéspedes y del personal, en la Recepción y otros mostradores de servicio a huéspedes, así como a la entrada de nuestros restaurantes y bares, en las tiendas de conveniencia, en el Spa, gimnasios, centros de actividades y Kids clubs.



## PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

Estamos yendo más lejos con nuestros rigurosos estándares de sanitización con una mejor limpieza y desinfección de las habitaciones, espacios públicos como restaurantes, bares y tiendas de conveniencia, oficinas y áreas administrativas.

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. Otras medidas incluyen la colocación de tapetes sanitizantes en las entradas de los resorts, rociando



con desinfectantes el equipaje antes de llevarlos a las habitaciones, así como una mayor limpieza en el sistema de aire acondicionado.



## NUESTRAS HABITACIONES

Los protocolos sanitarios adicionales y desinfectantes en nuestros procesos de limpieza de cuartos incluyen el cuidado extra en todas las superficies frecuentemente tocadas, como manijas de puertas, apagadores, aparatos electrodomésticos, mesas y mostradores. Los colchones, almohadas, cojines y tapicería, serán limpiados y luego desinfectados usando rociadores electrostáticos. Adicionalmente, todos los cuartos serán limpiados a profundidad después de cada ocupación.

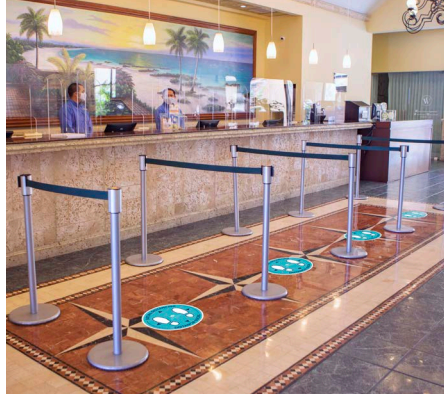
El menú de Servicio a Cuartos y otras publicaciones como el Resort Tips (información de servicio al huésped y el reglamento del resort), así como nuestra revista anual Royal Resorts Life han sido removidos de los cuartos y los huéspedes pueden escanear un código QR para consultarlos.



## NUESTROS RESTAURANTES Y BARES

Todos nuestros restaurantes cuentan con el certificado Distintivo H por su excelencia en la higiene en la cocina. No obstante, hemos reforzado los procesos sanitarios y la frecuencia de limpieza durante el día.

Un nuevo reacomodo de mesas en nuestros restaurantes y bares permite una mayor separación entre mesas. El servicio de buffet ha sido modificado para reducir las filas y otros cambios incluyen un mayor uso de porciones individuales, más estaciones de show cooking y personal para servir a los comensales mientras eligen sus platillos. Los huéspedes también pueden escanear códigos QR para revisar los menús en línea sin contacto.



## CENTROS DE ACTIVIDADES, KIDS CLUBS Y EQUIPO DEPORTIVO

Queremos que nuestros huéspedes se diviertan con seguridad cuando participan en los deportes y actividades diarias. Hemos aumentado nuestros protocolos de limpieza y desinfección y estamos utilizando tecnología con ozono los sábados para una limpieza más profunda.

El personal del Kids Club dividirá a los niños en grupos pequeños para cada actividad y se asegurará de que sigan las instrucciones de higiene.

Todo el equipo deportivo es limpiado y desinfectado después de cada uso.



## EN EL SPA

Se están tomando medidas extras de sanitización en el Spa, en el salón de belleza y los gimnasios y todo el personal estará usando cubrebocas. Sólo dos personas pueden hacer uso del Jacuzzi y del sauna al mismo tiempo. En 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 limpieza.



## TRASLADOS

El camión de transporte de huéspedes entre resorts, los camiones de empleados y las vans utilizadas para el transporte de huéspedes serán limpiados y desinfectados después de cada viaje. El número de pasajeros permitidos en cada vehículo ha sido reducido para permitir el distanciamiento social. Habrá gel sanitizante en todos los vehículos para el uso de los pasajeros.

Thomas More Travel está ofreciendo tarifas especiales para el transporte privado hacia el aeropuerto.





## 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. Descargue la App desde la App Store o Google Play.

Contamos con servicio de teléfono y correo electrónico las 24 horas y un equipo de atención 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 personal y monitoreando constantemente su salud. Estarán usando cubrebocas y/o visores de plástico y algunos estarán portando guantes mientras atienden a los huéspedes y realizan sus labores. Reciben capacitación constante en la concientización sobre COVID-19 y las medidas de higiene.



## 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 para posibles casos de COVID-19, su cuarentena y cuidado.