



## Estimado huésped,

Nuestro objetivo es brindar a ustedes seguridad y tranquilidad cuando se hospedan en nuestro resort. Para cumplir con las expectativas cambiantes de los huéspedes, hemos mejorado algunos protocolos rigurosos en cumplimiento con las regulaciones locales y federales, permitiendo que nuestros huéspedes se sientan cómodos y se centren en disfrutar de experiencias inolvidables mientras protegen a los miembros de nuestro equipo que están en primera línea. Estos protocolos serán visibles para los huéspedes durante toda su estadía en las áreas públicas de todo el resort, en las habitaciones y en los puntos de venta de alimentos y bebidas. En un esfuerzo por brindarle la estadía más segura y limpia mientras está con nosotros, al tiempo que protegemos a los miembros de nuestro equipo, implementamos nuestros Protocolos del Safe Guest Program con los siguientes cambios en nuestras operaciones:

## Viajando desde Estados Unidos o desde un país extranjero

Todos los pasajeros que llegan deben cumplir con las siguientes medidas, aplicadas para proteger aún más a los residentes y visitantes antes de llegar a Puerto Rico:

- En cumplimiento con las Órdenes Ejecutivas del Gobierno de Puerto Rico, para registrarse en nuestro hotel, todos los huéspedes que lleguen, incluidos los niños de 2 años o más, deberán presentar resultados negativos de una prueba negativa de **COVID-19** muestreada dentro de las 72 horas previo a su fecha o presentar la tarjeta de vacunas mostrando el proceso completado. Los viajeros cuyo vuelo de origen es un país extranjero, deberán presentar una prueba molecular COVID-19 con resultado negativo.
- El incumplimiento de los requisitos de prueba o prueba de llegada resultará en una cuarentena obligatoria de 14 días para todos los que lleguen a Puerto Rico (residentes, visitantes, viajeros corporativos, etc.). Una cuarentena obligatoria significa que no puede salir de su habitación.
- La cuarentena obligatoria puede levantarse si el viajero puede presentar un resultado negativo de la prueba de COVID-19 tomada no más de 72 horas antes.

## Punto de control de temperatura para bienestar de todos los huéspedes y miembros del equipo

A su llegada, será recibido por nuestro oficial de salud y seguridad en nuestro punto de control de entrada. El oficial realizará un control de temperatura para garantizar que cada huésped que ingrese a la propiedad no tenga una temperatura de 100.4 F o más. La temperatura también se verificará cada vez antes de ingresar al edificio principal. El uso de la máscara facial es obligatorio en áreas públicas como el vestíbulo, los pasillos y las tiendas de comida.

Se debe ofrecer asistencia a los huéspedes que ingresan y los que están en la casa que tienen una temperatura de más de 100.4° F (según las pautas del CDC). Después de realizar la evaluación secundaria y confirmar que se trata de un caso sospechoso, el personal de alojamiento debe dirigir al huésped al hospital o centro médico más cercano para que lo examinen y se lo libere de la enfermedad. Si los huéspedes se niegan a buscar atención médica, se le negará la entrada a la propiedad y deben recibir una copia de la política de la propiedad y la Guía de seguridad para los huéspedes.

## **Registro e información previa a la llegada**

El personal se comunicará con los huéspedes por correo electrónico para informarles sobre las acciones específicas de salud y seguridad implementadas por nuestra propiedad. Se confirmará la reserva y la información para garantizar un proceso de registro rápido. Confirme los planes de salida para que el folio pueda estar listo a la hora de salida esperada. Una canasta se colocará en la recepción para que los huéspedes dejen las llaves usadas para desinfectarlas antes de usarlas en el futuro.

## **Procesamiento de pagos**

Los métodos de pago sin contacto que permiten tarjetas de crédito sin contacto, Apple Pay, Android Pay, cargos por habitación, entre otros, se encuentran en nuestra recepción y en los puntos de venta de alimentos y bebidas, y se recomienda que los huéspedes los usen.

## **Solicitudes de ama de llaves y mantenimiento**

Las solicitudes a los departamentos de ama de llaves y mantenimiento de limpieza de los huéspedes se enviarán a las habitaciones en bolsas selladas y dejadas en la puerta. Si se requiere que los miembros del equipo de limpieza y mantenimiento entren a la habitación para limpieza o algún pedido, no se permitirá la entrada de ningún huésped mientras el miembro del equipo esté adentro.

## **Habitaciones de huéspedes**

Las habitaciones se desinfectan antes de su llegada siguiendo estrictos protocolos de limpieza con productos desinfectantes aprobados por Ecolab EPA. También utilizaremos nuevas tecnologías mejoradas, incluyendo nebulizadores y pulverizadores electrostáticos con desinfectante de grado hospitalario para desinfectar las habitaciones.

Adiciones a nuestro alto estándar normal, que incluyen protocolos de limpieza y desinfección más rigurosos en las habitaciones, con especial atención a los artículos de alto contacto.

Desagrupe de las villas eliminando el directorio de papel y de huéspedes y completándolo con una aplicación de reemplazo digital de Nuvola, así como haciendo que los artículos estén disponibles a pedido.

Después de completar el saneamiento de la habitación, certificamos la habitación hasta su llegada con una tarjeta y un sello de la puerta.

## **Piscinas OASIS Y DOLPHIN**

Las capacidades en nuestras piscinas se han cambiado para apoyar el distanciamiento social y se observarán en todo momento. Para cumplir con el distanciamiento social, las piscinas funcionarán a una capacidad del 75% según lo establecido por Orden Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico 2021-043. Debido al límite de capacidad y para el disfrute de todos los huéspedes, las horas programadas se asignan de la siguiente manera: 9AM, 11AM, 1PM, 3PM & 5PM para uso de la piscina. Las piscinas cerrarán a las 7pm. Los viernes y sábados, las piscinas permanecerán abiertas hasta las 8pm. Los camastros junto a la piscina se han configurado con el espacio adecuado. No mueva ni reorganice los muebles de la piscina. Cada uno se desinfecta entre el uso de los huéspedes y la cubierta de la piscina se limpia diariamente después del cierre de la piscina.

Las toallas serán entregadas por un empleado en cualquiera de nuestras piscinas y deben devolverse antes de abandonar el área de la piscina.

## **Alimentos y Bebidas**

Las capacidades en nuestro Royal Mart y Oasis Pool Bar se han cambiado para apoyar el distanciamiento social. Servicio de alimentos y bebidas ajustado de acuerdo con las recomendaciones actuales de seguridad alimentaria y las ofertas de servicio de habitaciones incluidas.

Todas las entregas de alimentos en la habitación se entregarán en contenedores desechables y ecológicos fuera de la puerta del huésped.

## **Señalización de salud y seguridad**

Recordamos a nuestros huéspedes que mantengan distancia física, así como protocolos de salud y seguridad y que son visibles en toda la propiedad.

## **Estaciones de desinfección de manos**

Hemos instalado dispensadores adicionales de desinfectante para manos en toda la propiedad. Están ubicados estratégicamente en todas las áreas públicas comunes, incluidas todas las entradas, recepción, puesto de conserjería, vestíbulo, piscinas, puntos de venta de alimentos y bebidas y fuera y dentro de cada baño en todas las instalaciones.

## **Áreas públicas**

Hemos aumentado la frecuencia de limpieza de nuestras áreas públicas con especial atención a los artículos de alto contacto. Hemos eliminado o reorganizado los muebles para permitir más espacio para el distanciamiento físico.

## **Staff**

Los miembros del equipo siempre deben usar mascarilla. Los miembros del equipo cuentan con equipo de protección personal y capacitación mejorada diseñada para proteger su bienestar y reciben capacitación COVID-19 sobre protocolos de seguridad y saneamiento.

## **Lo que se espera de nuestros huéspedes para su propia seguridad y los requisitos de las autoridades locales.**

- ¡Comienza contigo! Recuerde lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón.
- El uso de la mascarilla facial es obligatorio en el vestíbulo, los pasillos y las tiendas de comida a menos que esté nadando o comiendo.
- Si siente algún síntoma de coronavirus, debe notificarlo inmediatamente a la administración y permanecer en su habitación.
- Siga todos los protocolos de salud y seguridad para garantizar la seguridad de todos los huéspedes
- Cualquier persona que viaje desde el extranjero permanecerá en cuarentena durante 14 días a su llegada según la Orden Ejecutiva 2021-037 del Gobernador de Puerto Rico.

DEBIDO A LA EVOLUCION DE LA NATURALEZA DE ESTA SITUACION, ALGUNOS SERVICIOS DEL HOTEL PUEDEN SER LIMITADOS Y LOS DETALLES ESTAN SUJETOS A CAMBIO

**06-07-21**