

# A NUESTROS HUÉSPEDES

Un mensaje de nuestro Gerente General:

Nos sentimos honrados con su visita a nuestro hotel y esperamos poder ofrecerle el mejor servicio.

Nuestro equipo está trabajando con esmero para proporcionar los servicios esenciales en este entorno desafiante, mientras cumplimos con todas las pautas de distanciamiento social, protección respiratoria, etc.

En virtud de las recomendaciones de la OMS y los CDC, algunos servicios del hotel se encuentran limitados o no disponibles.

Consulte la sección de servicios para huéspedes de esta guía para obtener más detalles acerca de los servicios de limpieza y alimentos y bebidas que se encuentran a su disposición.

En Marriott International tomamos muy en serio Nuestro Compromiso de Limpieza, siguiendo las normativas de higiene y estamos tomando medidas para preservar la salud de nuestros huéspedes y asociados a través del uso de cubrebocas y la sana distancia. Los protocolos de higiene y seguridad de nuestros hoteles están diseñados para abordar un amplio espectro de vías de riesgo ante diversos virus, incluido el COVID-19.

Desde lavado y desinfección de manos, hasta especificaciones de productos de limpieza para habitaciones y protocolos de aseo para todos los espacios del hotel.

Continuamos monitoreando las declaraciones de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) respecto al coronavirus (COVID-19) y estaremos siguiendo las pautas más actualizadas emitidas por estos organismos, así como de las autoridades locales de salud.

Por favor, comuníquese con nosotros ante cualquier inquietud.

Atentamente,

---

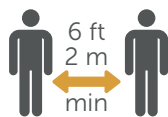
Adrian Ibarra.  
Gerencia General

**LAS SIGUIENTES CUATRO MEDIDAS SON LAS MÁS EFECTIVAS PARA AYUDAR A PREVENIR "LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19, EN ESPECIAL SI TODOS NOS ADHERIMOS A ELLAS"**



## DESINFECTE SUS MANOS CON FRECUENCIA

Lave frecuentemente sus manos con agua tibia y jabón. La OMS y los CDC recomiendan frotarlas durante 20 segundos. Para ayudar a mantener la higiene constante de sus manos cuando no es posible lavarlas, hemos dispuesto desinfectante en lugares predominantes en todos los espacios públicos del hotel.



## MANTENER EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Practique el distanciamiento social y mantenga al menos 6 pies (2 metros) de espacio entre usted y otros huéspedes y asociados. Esto es de especial importancia en las áreas comunes que facilitan la interacción social tales como el lobby, la recepción, los ascensores y los restaurantes.



## DESINFECTANTE PARA MANOS

Para su comodidad, y para ayudar a mantener sus manos limpias, hemos colocado desinfectante para manos en lugares predominantes de nuestros espacios públicos. Lo alentamos a usarlos con regularidad.



## MANTENGA UNA BUENA HIGIENE RESPIRATORIA

Siga una buena higiene respiratoria. Cubra su boca y nariz con el reverso de su codo o un pañuelo descartable al momento de toser o estornudar.

# SEGURIDAD DE HUÉSPEDES Y ASOCIADOS

Las siguientes medidas de higiene y seguridad ayudan a controlar la propagación del COVID-19 y hacen de nuestro hotel un lugar más seguro.

## USO DE MASCARILLAS

Para la protección de nuestros huéspedes y asociados, todos nuestros asociados llevan mascarillas. Esto les proporcionará mayor confianza para atender a nuestros huéspedes según los estándares de Marriott International. Lo alentamos a cubrir su cara y sus manos, para disminuir la propagación del virus.

## PROTOCOLOS PARA ELEVADORES

Para cumplir con los protocolos de distanciamiento social al usar los elevadores, hemos dispuesto marcadores de distancia de 6 pies (2 metros) en el piso. Pedimos que solo dos personas máximo o una familia ingresen en el elevador.

¡Gracias por su colaboración!

## PROTECTORES DE SEGURIDAD EN LA RECEPCIÓN

Colocado un protector de acrílico en la recepción, para ayudar a prevenir la propagación de partículas de un individuo a otro.

## PRUEBAS COVID 19 DENTRO DEL HOTEL

Servicio disponible de lunes a sábado de 7:30 am a 1:30 pm. Se requiere reservación. Cargo adicional por este servicio.

## ¿Presenta síntomas?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros para el control y prevención de enfermedades (CDC), los síntomas del COVID-19 por lo general incluye fiebre, tos y dificultad para respirar. Si experimenta algún síntoma, solicite atención médica de inmediato y:

- Pónganse en contacto con su asistente médico local para obtener asesoría.
- Póngase en contacto con la recepción para informar al hotel.

Por favor, manténgase en su habitación para ayudar en la contención de posibles infecciones. No vaya a la recepción del hotel, le brindaremos todo el soporte necesario mientras permanece en la habitación.

Consulte a la OMS y los CDC para obtener información adicional y asesoría.

CDC (Centros para el control y prevención de enfermedades) – [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)  
OMS (Organización Mundial de la Salud) – [www.who.int](http://www.who.int)

# Servicios para huéspedes

El distanciamiento social ha limitado algunos servicios en el hotel. A pesar de estas pautas importantes, nuestro objetivo es hacer que su estadía sea lo más acogedora y cómoda posible.

## SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIÓN CON HORARIO PROGRAMADO

Para garantizar el distanciamiento social, nuestro servicio de limpieza a la habitación será programada. Favor de agendar en la recepción, la hora de su preferencia. Horarios de 9:00 am a 4:30 pm.

## ENTREGA Y LLAVE DE HABITACIÓN

Las habitaciones cumplen con un protocolo de limpieza y desinfección, por lo que contará con una etiqueta de limpieza y sanitización.

Las llaves se encuentran debidamente sanitizadas, es importante devolver la llave al momento de su salida. Aplica cargo de \$100 pesos por extravió de llave.

## AMENIDADES A SOLICITUD

Servicio de café (Cafetera, 2 sobres de café, 2 tazas)

Hielera y vasos

Papelería: Candado No Molestar, Block de notas,

Lapicero Guía de canales y Bolsa de lavandería

Kit de prevención COVID (Cubrebocas, gel y toalla alcoholada).

Pasta y cepillo de dientes.

Rastrillo y crema de afeitar.

Estarán a su disposición solicitándolas en la recepción del hotel.

## HORARIOS DE RESTAURANTE Y BAR

Desayuno a la carta: 6:00 am a 10:30 am.

Comida y Cena: 11:00 am a 11:00 pm.

Lobby bar: 3:00pm A 11:00 pm

Los menús están disponibles en código QR en el restaurante Henequen.

## ÁREAS COMUNES Y HORARIOS

Gimnasio 24 hrs. Acceso con llave de habitación.

Alberca y Jacuzzi (Solo mayores de 18 años). Hora 8:00 am a 10:00 pm

Transportación de hotel al aeropuerto. 24 hrs. (sujeto a disponibilidad)

Market 24 hrs (Cargo adicional) -A lado de recepción.

Área de connect & Print 24 horas.

Media Pod 24 horas.

Área de Park & Fly (Cargo adicional) 24 hrs.

Servicio de Taxis 24 hrs (Aplica cargo adicional)

Auto lavandería (Aplica cargo adicional) 2do piso.

Máquina de Hielo en cada piso.

Plaza azulejos (Diversas tiendas y cajero automático).

Cada área de hotel es sometida a un estricto proceso de sanitización, por lo que lo invitamos a respetar los requerimientos de sana distancia, uso de cubre bocas y gel antibacterial que se encontraran en las áreas públicas.

# A MESSAGE FOR OUR GUESTS

From our General Manager:

We are honored to welcome you to our hotel and look forward to serving you.

Our team is working diligently to provide essential services in the current environment while observing guidelines on social distancing, wearing face covering and more. Given these WHO and CDC recommendations, some typical hotel services are currently limited or unavailable. Please refer to the guest services section of this guide for more details on available housekeeping and Food and Beverage services.

Commitment to Clean, at Marriott International we take standards for hygiene and cleanliness very seriously and are taking steps to protect the safety of our guests and associates practicing the social distancing and use of facemask.

Our hotels' health and safety measures are designed to address a broad spectrum of viruses, including COVID-19, and include everything from handwashing hygiene, to cleaning product specifications for guest rooms and common area cleaning procedures. We continue to closely monitor the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and World Health Organization (WHO) statements regarding the Coronavirus (COVID-19) and are following the latest guidance from these agencies as well as local health authorities.

Please call on us for any questions you may have.  
We wish you a pleasant and comfortable stay,

---

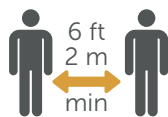
Adrian Ibarra.  
General Manager

TO HELP PREVENT THE SPREAD OF COVID\_19, THE FOLLOWING FOUR MEASURES ARE  
THE MOST EFFECTIVE, ESPECIALLY IF ALL OF US ADHERE TO THEM:



## SANITIZE YOUR HANDS FREQUENTLY

Please wash your hands often with hot, soapy water, the WHO and CDC recommend that you wash for 20 seconds. For your convenience and to help keep hands sanitized when hand washing is not possible, we have placed hand sanitizer in predominant spaces around the hotel's public spaces.



## MAINTAIN SOCIAL DISTANCING

Please practice social distancing and keep at least 6 ft (2 meters) space between yourself and other guests and associates. This is especially important in common areas where guests typically gather, such as the lobby, front desk, elevators and restaurants.



## HAND SANITIZER

For your convenience, and to help keep our hands well sanitized, we have placed hand sanitizer in predominant places around the hotels public space. We encourage you to use regularly.



## PRACTICE RESPIRATORY HYGIENE

Follow good respiratory hygiene, which means covering your mouth and nose with your bent elbow or a tissue when coughing or sneezing.

# GUEST AND ASSOCIATES SAFETY

The following hygiene and safety measures help control the spread of covid-19 and make our hotel a safer place.

## USE OF FACE MASKS

For the protection of our guests and associates, all our workers wear face masks. This will give them more confidence to serve our guests according to Marriott International standards. We encourage you to cover your face and hands to decrease the spread of the virus.

## PROTOCOLS FOR ELEVATORS

In order to comply with social distancing protocols when using elevators, we have placed 6-foot (2-meter) distance markers on the floor. Only 2 people or one family at the time are allowed to occupy the elevator per shift. Thanks for your understanding.

## SAFETY SHIELDS AT THE FRONT DESK

There is an acrylic shield protector at the front desk placed to help prevent the spread of particles from one individual to another.

## ONSITE COVID 19 TESTING

By appointment. Monday to Saturday from 7:30 am to 1:30 pm. Fee apply.

# Showing symptoms?

According to OMS and the Center for Disease Control and Prevention, the symptoms of COVID-19 usually include fever, cough, and difficulty breathing. If you experience any symptoms, look medical attention immediately and:

- Contact your local medical assistant for advice.
- Contact the front desk to inform the hotel. Please, remain in your room to help contain possible infections.

Do not go to the hotel front desk, we will provide you with all the necessary support while you are in the room.

For additional information and advice, please visit the following web pages.

CDC (Centers for Disease Control and Prevention)  
– [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)

WHO (World Health Organization) - [www.who.Int](http://www.who.Int)

# Services for guests

Social distancing has disrupted certain services at hotels. Despite these new and important guidelines, our main purpose is to make your stay the most comfortable and warm.

## ROOM CLEANING SERVICE SCHEDULED

Maid service is available. However, in order to guarantee the social distancing, we invite you to set your preferred time for the room cleaning at the front desk. Schedule 9:00 am to 4:30 pm.

## ROOM DELIVER AND ROOM KEYS

Hotel rooms meet a cleaning and sanitization protocol, so will have a label indicating that it was properly sanitized and cleaned. Room keys are properly sanitized; it's important to deliver at your check out. Please deposit the key inside of the red box that will be provided at the front desk. Otherwise, the fee per lost key is \$100 PESOS

## AMENITIES BY REQUEST

Note pad, pen, DND sign, TV guide and laundry bag.  
COVID-19 prevention kit (Facemask & antibacterial gel).

Toothpaste & brush paste.

Shaving cream and razor

Available dialing extension 0

## RESTAURANTS AND BARS

Breakfast a la carta: 6:00 am to 10:30 am.

Lunch and dinner: 11:00 am to 11:00 pm.

Lobby bar: 3:00pm to 11:00 pm

Room service 24 hours.

Menus are available in QR code. At the restaurant El Henequen.

## COMMON AREAS AND SCHEDULE

Gym 24 hrs. Access with room key.

Pool and Jacuzzi (Up to 18 years old). From 8:00 am to 10:00 pm

Transportation from hotel to airport. 24 hours.

Market 24 hours (Fee apply), located next to the reception.

Connect & Print area 24 hours.

Media Pod area 24 hours.

Park & Fly service (Fee apply), 24 hours.

Taxi's service 24 hours (Fee apply).

Self-laundry (Fee apply) located on the 2th floor.

Ice machine, available each floor.

Los azulejos shopping mall (Shops and ATM).

Above areas will be subject to a strict sanitization process. It is mandatory to respect the established healthy distancing requirements, use of face mask as well as use of antibacterial gel in each area.