

Durante estos días y meses difíciles, mientras nuestras puertas han sido cerradas, nuestros pensamientos han sido con nuestro equipo, nuestra comunidad y con nuestros huéspedes. Ya sea el virus en sí o las consecuencias del virus en la fuerza de trabajo y la economía, los impactos han sido profundamente sentidos por todos. Estamos muy agradecidos por el apoyo recibido por todos ustedes con sus mensajes en nuestras redes, emails y llamadas.

En **Hotel Playa Esperanza Tulum** recalcamos que nuestra prioridad es, y seguirá siempre siendo, salvaguardar la salud y seguridad de nuestros huéspedes, visitantes, colaboradores y proveedores. Presentamos nuestro **Plan de Protocolos**, para salvaguardar la salud de todos aquellos que nos honran con su estadía.

## 1. ORGANIZACION DE HOTEL

Otorgamos un kit de bienvenida con un cubrebocas lavable y reutilizable y gel desinfectante a base de alcohol al 70% a todos nuestros huéspedes.

Todo el personal usará cubrebocas en todo momento, mascarillas y guantes en la limpieza de habitaciones.

A todos los huéspedes y colaboradores se les tomará la temperatura antes de entrar a las instalaciones.

Cada huésped firmará una declaración de salud, donde ratificará que por lo menos durante los 30 días anteriores de su llegada no ha presentado algún síntoma relacionado con el COVID-19 y que tampoco ha sido diagnosticado con el virus.

El equipaje de los huéspedes será sometido a un proceso de desinfección al llegar al hotel.

Solicitamos a nuestros huéspedes su Whatsapp, Telegramm o correo electrónico para el envío de recomendaciones para una mejor experiencia.

Para su comodidad y cuidado nuestros huéspedes realizan check-out desde su habitación.



## 2. MEDIDAS SANITARIAS ADICIONALES EN LAS HABITACIONES

Nuestro equipo de ama de llaves usará guantes, protector facial y cubrebocas mientras realiza la limpieza y desinfección del cuarto.

Después de la salida de los huéspedes, el cuarto se someterá un procedimiento de sanitización por medio cuaternario de amonio que desinfecta cada rincón de la habitación.

Protocolo de ventilación en la habitación y utilización de lampara de luz ultravioleta.

Se colocan en cada habitación un dispensador de gel desinfectante a base de alcohol al 70%.

### 3.SANIDAD EN ÁREAS PÚBLICAS

En las áreas del hotel tendremos gel desinfectante para el uso tanto de huéspedes como de colaboradores.

Todas las áreas, tanto interiores como al aire libre, son sanitizadas diariamente.

Todo nuestro mobiliario, incluyendo el que se encuentra al aire libre, pasa por este proceso de desinfección, y es colocado siguiendo las medidas de distanciamiento social.



### 4.PROTOCOLOS EN BEACH CLUB

Después de cada servicio se limpian y desinfectan las superficies de mesas y sillas.

Cada menú físico, antes de entregar al huésped y al cierre del restaurante, es desinfectado. .

Como parte del proceso de montaje de cubiertos y mantelería, nuestros meseros entregan los cubiertos limpios y desinfectados, así como las servilletas limpias, a cada huésped en su mesa.

No se usan los manteles en mesas por ser una superficie que pueda tener bacterias.

Se reduce el aforo en restaurantes al 50% y se aumentan las distancias entre mesas.

### 5. RESERVACIONES FLEXIBLES

Nuestro programa de flexibilidad te ofrece la libertad de modificar las fechas de tus reservas, sean nuevas o ya existentes, alguna fecha alternativa entre el 1 de junio al 15 de diciembre del 2020, con la misma tarifa y bajo las mismas condiciones que la reserva original. Sin aplicar ningún cargo de penalización.

Las reservas también pueden ser diferidas al 2021. En cuyo caso se aplicará un cargo equivalente a la diferencia de tarifa entre la reserva original y la que esté vigente en la temporada de 2021.



#### CONTACTO

Email:

[reservations@latino-group.com](mailto:reservations@latino-group.com)

Whatsapp

+52 1 984 233 2934

@playaesperanzatulum

