

## Royal Palm South Beach Miami

### Compromiso con la limpieza

Al darle la bienvenida de nuevo a nuestros hoteles en todo el mundo, nos comprometemos a proporcionarle un entorno seguro que sigue los protocolos de los expertos con el fin de trabajar para vencer al COVID-19. Formado por expertos internos y externos en seguridad alimentaria y del agua, higiene y prevención de infecciones y operaciones hoteleras, nuestro **Consejo de limpieza global de Marriott** está redefiniendo nuestros estándares de limpieza y seguridad. Vigilaremos activamente y perfeccionaremos nuestras soluciones para centrarnos constantemente en la salud y la seguridad de nuestros huéspedes y empleados.

### **Mascarillas**

Para preservar la salud y la seguridad de nuestras comunidades, el uso de mascarillas es obligatorio para huéspedes y empleados en todas las áreas públicas interiores en Norteamérica, el Caribe y América Latina.

### **Espacios públicos**

Empezando por nuestros espacios públicos y las áreas de mayor tráfico, vamos más allá de nuestros protocolos habituales. Estamos limpiando las superficies con mayor frecuencia, con personal dedicado y los productos de limpieza recomendados.

### **Desinfectante de manos**

Estamos instalando estaciones de desinfección de manos en las entradas de los hoteles, la recepción, los ascensores y los espacios para reuniones.

### **Distanciamiento social**

Los carteles en los espacios públicos recordarán a los huéspedes respetar el distanciamiento social. Agregaremos divisiones en la recepción para ofrecer un mayor nivel de precaución a nuestros huéspedes y empleados.

### **Habitaciones**

En las habitaciones, hemos aumentado nuestros rigurosos protocolos y limpiamos todas las superficies con desinfectantes de categoría hospitalaria. También pondremos toallitas desinfectantes en todas las habitaciones para su uso personal.

### **Nuevas tecnologías de limpieza**

Estamos implementando tecnologías avanzadas, como rociadores electrostáticos, para desinfectar las superficies en los hoteles. También estamos probando la tecnología de luz ultravioleta para desinfectar las llaves de los huéspedes y los dispositivos compartidos por los empleados.

## **Aplicación móvil**

Nuestra tecnología móvil ofrece a nuestros huéspedes tranquilidad y opciones de distanciamiento. En más de 3.200 hoteles, puede usar su teléfono para hacer el registro de llegada, acceder a su habitación y solicitar el servicio a la habitación.

# **Información de viaje: Actualización sobre el COVID-19**

Estamos siguiendo muy de cerca las declaraciones por parte de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y de la Organización Mundial de la Salud sobre los casos del nuevo coronavirus (COVID-19), y estamos cumpliendo las directrices de estos organismos y de las autoridades de salud locales.

El bienestar de nuestros huéspedes y empleados es de suma importancia.

## **Mascarillas:**

Para preservar la salud y la seguridad de nuestras comunidades, el uso de mascarillas es obligatorio para huéspedes y empleados en todas las áreas públicas interiores en Norteamérica, el Caribe y América Latina.

## **Política de cancelación:**

En respuesta a las cambiantes condiciones del mercado, Marriott International se compromete a garantizar que nuestros clientes tengan flexibilidad durante estos tiempos difíciles.

Para todos los hoteles de Marriott International a nivel mundial, estamos ampliando nuestras políticas de reservas flexibles de la siguiente forma:

- En general, para huéspedes con **reservas actuales realizadas antes del 6 de julio de 2020 para cualquier fecha de llegada futura**, se seguirán aplicando las políticas que estaban vigentes en el momento de hacer la reserva o como se haya comunicado previamente.
- Para huéspedes con **reservas realizadas a partir del 6 de julio de 2020, para fechas de llegada hasta el 31 de marzo de 2021**, permitiremos cambiar o cancelar la reserva sin ningún costo hasta 24 horas antes de la fecha de llegada prevista. Las reservas con tarifas de pago anticipado y otras exclusiones limitadas\* estarán sujetas a las reglas de la oferta de tarifa comunicadas en el momento de la reserva. Tenga en cuenta que los cambios en la reserva estarán sujetos a disponibilidad y a cualquier diferencia de tarifa.
- Para huéspedes que realicen **nuevas reservas para fechas de llegada a partir del 1 de abril de 2021**, se aplicarán las políticas de cancelación individuales del hotel vigentes en el momento de hacer la reserva.

Tenga en cuenta que esta política no aplica a viajes asociados con una reserva de grupo. Para huéspedes con reservas de grupo (p. ej., para reuniones, eventos o conferencias), consulte las reglas sobre las tarifas de reserva y póngase en contacto con el organizador del grupo para obtener más información.

Los huéspedes que reservaron a través de agentes de viaje en línea u otros agentes de viaje terceros, deben ponerse en contacto directamente con sus proveedores de reservas para obtener más información.

**\*Información importante:**

- Se pueden aplicar algunas exclusiones. Puede excluir ciertos resorts, periodos con restricciones por eventos especiales y noches de alta demanda. Consulte los detalles sobre tarifas del hotel para conocer los términos o excepciones aplicables, si existen, al reservar o cambiar reservas.
- Los reembolsos de cualquier tipo (por ejemplo, en efectivo o en forma de vale) por reservas de habitaciones individuales (temporales) pueden tardar en procesarse hasta 90 días a partir la fecha de cancelación. El tipo y la fecha del reembolso están sujetos a las leyes vigentes en la ubicación de cada hotel.
- Las reservas con Design Hotels y Homes & Villas by Marriott International (HVMI) están excluidas de esta política. Puede consultar información específica sobre la cancelación de HVMI [aquí \(en inglés\)](#).
- Marriott Vacations Worldwide (por ejemplo, los resorts de tiempo compartido de Marriott, Sheraton y Westin) está incluido en esta política solo para reservas transitorias. Para reservas de ocupación de propietarios o si recibió un aviso de cancelación de alquiler, visite <https://hub.vacationclub.com> (en inglés).

- Si tiene dudas como organizador de grupo sobre los términos y condiciones de los contratos para grupos, póngase en contacto con el hotel.

## **Nuestro compromiso con la limpieza:**

### **Consejo global de limpieza de Marriott**

Marriott anunció recientemente la creación del Consejo global de limpieza de Marriott, formado por expertos internos y externos en seguridad alimentaria y del agua, higiene y prevención de infecciones y operaciones hoteleras. Los integrantes del consejo trabajarán para elaborar una nueva generación de estándares de limpieza, normas y comportamientos de hospitalidad globales para nuestros más de 7.300 hoteles de todo el mundo. Las nuevas normas se diseñarán para minimizar riesgos y aumentar la seguridad de los huéspedes de la empresa y de las 750.000 personas de todo el mundo que trabajan para Marriott.

### **Nuevas tecnologías de limpieza**

Mientras el consejo de Marriott realiza su trabajo, la empresa ha iniciado los planes para implementar tecnologías avanzadas en nuestros hoteles durante los próximos meses, como rociadores electrostáticos que permiten realizar tareas de desinfección sin contacto. Las pequeñas gotas con carga magnética producidas por los rociadores electrostáticos encuentran y cubren las áreas y superficies más difíciles de alcanzar, que pueden escapar al proceso de limpieza.

En la rutina diaria de limpieza, Marriott también usará desinfectantes del más alto nivel según las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud para tratar patógenos conocidos.

### **Cambios en la rutina de limpieza**

Cuando los huéspedes lleguen a los hoteles de Marriott en los próximos meses, notarán una serie de elementos adicionales en nuestra rutina de limpieza diseñados para elevar el estándar de limpieza de los hoteles. Algunas áreas de atención específicas son las siguientes:

- **Superficies:** en los espacios públicos, la empresa ha incrementado sus ya rigurosos protocolos, y requiere que las superficies sean tratadas con desinfectantes de categoría hospitalaria y que la limpieza se realice con mayor frecuencia. En las habitaciones, Marriott ha aumentado sus prácticas de limpieza y requiere que todas las superficies sean tratadas con desinfectantes de categoría hospitalaria. La empresa también pondrá toallitas desinfectantes en todas las habitaciones para el uso personal de los huéspedes.
- **Contacto con los huéspedes:** para ayudar a reducir el riesgo de transmisión del COVID-19 a través del contacto personal, Marriott usará carteles en los lobbies para recordar a los huéspedes respetar los protocolos de distanciamiento social y retirará o reorganizará el mobiliario para crear un mayor espacio que permita el distanciamiento. La empresa planea agregar divisiones en la recepción para ofrecer un mayor nivel de precaución a sus huéspedes y empleados, y está trabajando con sus socios de la cadena de suministro para proporcionar mascarillas y guantes a los

empleados. Verá más estaciones de desinfección de manos en los hoteles de Marriott: junto a las entradas, la recepción, los ascensores, los gimnasios y los espacios para reuniones.

Además, en más de 3.200 de los hoteles de la empresa, los huéspedes pueden usar sus teléfonos para hacer el registro de llegada, acceder a sus habitaciones, hacer solicitudes especiales y pedir servicio a la habitación, que irá embalado especialmente y se enviará a la puerta de la habitación sin ningún contacto. Estos servicios sin contacto pueden realizarse rápidamente desde la aplicación móvil de Marriott Bonvoy.

- **Seguridad alimentaria:** en Marriott, los manipuladores de alimentos y los supervisores han recibido formación sobre seguridad en la preparación y el servicio de alimentos. El servicio de comidas y bebidas de la empresa debe realizar inspecciones propias siguiendo sus estándares de seguridad alimentaria como guía y el cumplimiento se verifica mediante auditorías independientes. Marriott también está reforzando las guías y los videos de capacitación sobre higiene para empleados, que también incluyen prácticas de desinfección. Además, la empresa está modificando el funcionamiento del servicio de alimentos en la habitación y diseñando nuevas propuestas para el bufet.