

**PRONTO SERÁ EL MOMENTO DE VOLVERNOS A VER PARA BRINDARLE EXPERIENCIAS MEMORABLES A TRAVÉS DE UNA ESTANCIA SEGURA.**

Siguiendo nuestra promesa de brindar experiencias memorables y una estancia de clase mundial a nuestros huéspedes, sumamos a nuestro compromiso EL CUIDADO DE SU SALUD, así como la de sus seres queridos.

Para asegurarnos de cumplir con dicho compromiso, nos complace anunciar nuestra alianza con **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®** empresa inglesa de prestigio internacional, con quien por medio de sus altos estándares de calidad, seguridad e higiene, y la incorporación de productos **ECOLAB®** líder mundial en servicios y tecnologías de agua, higiene y energía, hemos desarrollado nuestro nuevo programa **SAFE GUEST PROGRAM**. Su propósito es brindar confianza y tranquilidad en el proceso de planeación de las futuras vacaciones y así, ser elegidos para vivir ese deseado momento.

Nuestro programa está constituido por estándares y protocolos propios de Park Royal, al cual sumamos estándares y reglamentación de **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®** abarcando cinco áreas fundamentales en la operación de nuestros hoteles, garantizando la seguridad de nuestros huéspedes, socios y colaboradores por medio de auditorías periódicas.

1. POSICheck Certificación Covid-19
2. RoomCheck Certificación de habitaciones
3. FoodCheck Certificación de alimentos
4. AquaCheck Certificación de sistemas de agua
5. PoolCheck Certificación de albercas



El inicio del programa se basa en un proceso de entrenamiento para garantizar que nuestros colaboradores conozcan a la perfección el elevado enfoque a los protocolos y procedimientos en higiene.

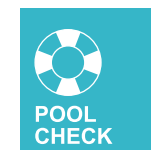
**SOON WILL BE THE TIME TO SEE EACH OTHER AGAIN  
AND SHARE MEMORABLE EXPERIENCES IN A SAFE SETTING.**

In line with our vision to offer our guests and their family memorable experiences and a world-class stay, we reinforce our commitment with their wellbeing, health and safety.

To ensure we fulfill this commitment, we are pleased to announce our alliance with **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®**, a British company of international prestige, with high standards of quality, security and hygiene and the incorporation of **ECOLAB®** products, with whom we have developed our new **SAFE GUEST PROGRAM**, whose purpose is to provide confidence and peace of mind during the planning process of future vacations.

Our program is built around Park Royal's own safety and hygiene measures, to which we add the standards and certifications of **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®**, covering five fundamental areas in the operation of our hotels, guaranteeing the safety of our guests, members and employees through periodic audits. The ruling principle of the program is based on the professional training processes to guarantee our employees know to perfection all protocols and hygiene procedures in the following five areas:

1. Public areas: POSICHECK Covid-19 Certification
2. Guest rooms: ROOMCHECK Certification
3. Food & beverage: FOODCHECK Certification
4. Water system: AQUACHECK Water System Certification
5. Pools: POOLCHECK Certification



The beginning of the program is based on the training process to guarantee our staff know perfectly all the protocols and hygienic procedures.

### 1. TE ESTÁBAMOS ESPERANDO

- Certificación POSICheck®, CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®
- Estaciones sanitizantes con gel antibacterial
- Distanciamiento social de 1.5 metros



### 7. EN DONDE LA MAGIA SUCEDE

- Los estándares de calidad, higiene y seguridad aplican también en nuestros procesos hacia colaboradores y visitantes

### 6. ¡VUELVE PRONTO!

- Express check out
- Urnas para depósito de llaves

### 5. ENTRETENIMIENTO Y DIVERSIÓN

- Limpieza y desinfección de áreas y artículos de entretenimiento
- Actividades de entretenimiento con protocolos de seguridad e higiene
- Toma de temperatura a niños



### 2. RELÁJATE Y DESCANSA

- Certificación RoomCheck, CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®
- Kit de higiene personal
- Limpieza y desinfección con productos ECOLAB®



### 3. DISFRUTA TU ESTANCIA

- Limpieza y sanitización con productos ECOLAB®
- Limpieza y desinfección de camastros, sillas y mesas después de cada uso
- Distanciamiento social de 1.5 metros en playa y alberca



### 4. EXPERIENCIA GASTRONÓMICA

- Limpieza y desinfección de los menús físicos y digitales (tabletas)
- Distanciamiento social entre mesas
- Limpieza y desinfección después de cada servicio en mesa y sillas



## 1. HAPPY TO MEET YOU AGAIN

- POSICHECK Certification, CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®
- Sanitation stations with antibacterial gel
- Social distancing of 5 ft.



## 7. WHERE THE MAGIC HAPPENS

- Quality, hygiene and safety standards also apply to our processes for collaborators and visitors



## 2. REST & RELAX

- ROOMCHECK Certification, CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®
- Personal hygiene kit
- ECOLAB® cleaning and disinfection products



## 6. COME BACK SOON!

- Express check out
- Urns located in reception to deposit room keys

## 3. ENJOY YOUR STAY

- Cleaning and sanitation with ECOLAB® products
- Clean and disinfect cots, chairs and tables after each use
- 5 ft. social distancing on beaches and pools



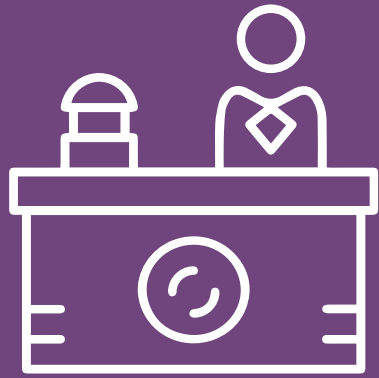
## 5. FUN FOR YOU

- Clean and disinfect entertainment areas and articles
- Entertainment activities with safety and hygiene protocols
- Taking the temperature of children

## 4. DELIGHTFUL MEAL

- Clean and disinfect physical and digital menus (tablets)
- Social distancing between tables
- Cleansing and disinfection of tables and seats after each service





## TE ESTÁBAMOS ESPERANDO

Desde su llegada nuestros huéspedes podrán estar seguros de que llevaremos a cabo las mejores prácticas de calidad, higiene y seguridad para una estancia confortable y segura gracias a la certificación **POSICheck** de **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>.

1. En el acceso a nuestras instalaciones contaremos con tapetes desinfectantes para calzado.
2. Al momento de su llegada ofreceremos gel antibacterial a nuestros huéspedes, además de contar con estaciones sanitizantes en diferentes áreas del hotel.
3. Como parte de nuestros protocolos de seguridad, tomaremos la temperatura y solicitaremos completar un cuestionario general de salud para comenzar su registro.
4. El bell boy recibirá y desinfectará el equipaje.
5. Invitaremos a nuestros huéspedes a ser participes de nuestra campaña de distanciamiento social, la cual consiste en mantener una distancia de 1.5 metros con otros huéspedes a través de los distintivos colocados en el suelo.
6. La recepción será desinfectada entre cada proceso de check in.
7. Contaremos con servicio médico que estará a disposición de nuestros huéspedes en caso de ser requerido.
8. Constante limpieza y desinfección de todas las áreas del hotel.



## HAPPY TO MEET YOU AGAIN

From their arrival, our guests can be sure we apply the best practices in quality, hygiene and security for a comfortable stay thanks to **POSICheck** certification by **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>.

1. In the access to our facilities we have disinfectant rugs for shoes.
2. We offer sanitizing gel to our guests, in addition to sanitizing stations in different areas of the hotel.
3. As part of our security protocols, we will take the guests' temperature and ask to complete a general health questionnaire to begin the check-in process.
4. The bell boy will receive and disinfect your luggage.
5. We invite our guests to participate in social distancing, which consists in maintaining a distance of 1.5 meters between other guests, as signaled on the floor.
6. The front desk area will be disinfected between each check-in process.
7. We have medical service that will be at the disposition of our guests in case it is needed.
8. Constant cleaning and disinfection in all areas of the hotel.

## RELÁJATE Y DESCANSA



A la entrada de la habitación se podrá encontrar el distintivo **SAFE GUEST PROGRAM**, el cual garantiza:

1. Limpieza general siguiendo el proceso de **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>.
2. Sanitización previa de todos los elementos de la habitación como: control remoto, teléfono, caja de seguridad, contactos, elementos decorativos, amenidades, entre otros.
3. Kit de higiene personal a la llegada del huésped.
4. Limpieza y mantenimiento, cuando el huésped no se encuentre en su habitación, para aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección con productos de **ECOLAB**<sup>®</sup>.
5. Canal informativo de TV con los protocolos de calidad, seguridad e higiene.



## REST & RELAX



We establish the following measures to guarantee your safety:

1. General cleaning following the process established by **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>.
2. Previous sanitation of all objects in the room, such as remote control, telephone, safety deposit box, electrical contacts, decorative elements, amenities, etc.
3. Personal hygiene kit provided upon guest's arrival.
4. Cleaning and maintenance when the guests are not in their room, to apply the cleaning and disinfecting procedures with **ECOLAB**<sup>®</sup> products.
5. Informative TV channel with quality, security and hygiene protocols.



## DISFRUTA TU ESTANCIA



1. Implementaremos procesos adicionales de limpieza y sanitización durante el día y la noche en todas las áreas del hotel, así como en áreas de flujo frecuente de personas.
2. Los colaboradores asignados a los programas de higiene y sanitización en áreas públicas están altamente capacitados en los procesos de limpieza y uso de productos para desinfección, de acuerdo con los estándares establecidos por la compañía **ECOLAB**® y a los lineamientos marcados por la certificadora.
3. Los camastros en albercas y playa se colocarán en par, estableciendo una distancia de 1.5 metros entre cada duo.
4. Los camastros, mesitas de servicio, sillas del área de alberca y playa se desinfectarán después de cada uso.
5. Enfatizaremos la limpieza y desinfección del área del toallero.
6. Los colaboradores designados a la entrega de toallas utilizarán guantes de manera constante.
7. Enfatizaremos la sanitización y limpieza de baños públicos.

## ENJOY YOUR STAY



1. We will implement additional cleaning and sanitation processes during the day and night in every area of the hotel, as well as high traffic guest and employee areas.
2. Employees assigned to the cleaning and sanitation programs in public areas are highly qualified in the cleaning processes and use of sanitization products in line with standards established by **ECOLAB®** and the standards laid out by **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS®**.
3. Sunbeds on the beach and around the pool area will be arranged in pairs, with a distance of 5 ft. between each one.
4. Sunbeds, service tables, and chairs in the pool area and beach are disinfected after each use.
5. Emphasized cleanliness and disinfection in the towel hut area.
6. Employees designated to provide towels will constantly use gloves.
7. We will emphasize sanitation and cleanliness in all public bathrooms.



## EXPERIENCIA GASTRONÓMICA

Además de cumplir con los lineamientos de la Secretaría de Salud Distintivo H y los lineamientos de **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS<sup>®</sup> FOODCHECK**, compartimos la siguiente información:

1. Hemos intensificado nuestras medidas de seguridad e higiene en la recepción de insumos para alimentos y bebidas, así como en la manipulación de los mismos por parte de nuestro personal.
2. Todos los restaurantes y bares operarán con un aforo reducido al de su capacidad lo cual permite distanciamiento social, limpieza y desinfección después de cada servicio en la mesa y silla, por otro lado, nos permite brindar un servicio de calidad, higiene y seguridad para nuestros huéspedes.
3. Nuestro hostess ofrecerá gel desinfectante de uso obligatorio al ingreso y salida del restaurante; adicionalmente contaremos con estaciones de gel sanitizante antes de pasar al buffet.
4. En presencia del huésped haremos entrega de los cubiertos y complementos sellados para su uso.
5. Todos los utensilios de mesa estarán cubiertos, desinfectados y se entregarán directo en la mesa para uso del huésped.
6. Las mesas estarán separadas a 1.5 metros de distancia.
7. Desinfectaremos los menús físicos y digitales (tabletas) después de cada uso.
8. En nuestros bares y restaurantes, podrá conocer nuestra oferta de alimentos y bebidas por medio de un menú con lectura de código QR, o bien desde nuestra tableta la cual se limpiará y desinfectará cada vez que sea utilizada.
9. Estableceremos horarios de servicio para buffet y sistema de reservaciones para los restaurantes de especialidades, llevando a cabo procesos de limpieza y desinfección del área al finalizar cada horario de servicio.
10. Todo nuestro personal de alimentos y bebidas contará con el servicio de room service\* será entregado en la entrada de la habitación completamente sellado.

\*Aplica en ciertas propiedades.

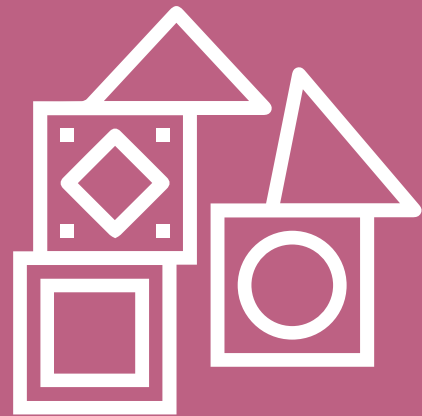


## DELIGHTFUL MEAL

In addition to complying with the rules of the **MEXICAN MINISTRY OF HEALTH DISTINTIVO H** as well as **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS<sup>®</sup> FOODCHECK**, we share the following information:

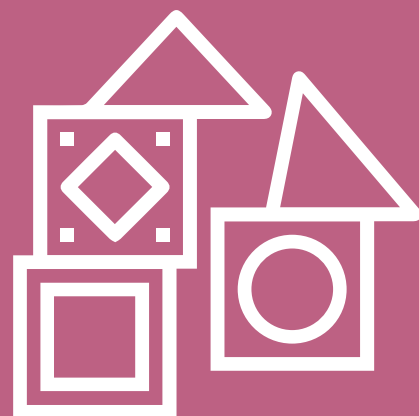
1. All restaurants and bars will operate at a reduced capacity, allowing proper social distancing and disinfection procedures of the tables and chairs after each service.
2. Our hostess will provide mandatory disinfectant gel upon entrance and exit of the restaurant, in addition to this we have sanitizing stations before access to the buffet area.
3. We will provide silverware and other complements in sealed packages.
4. All table utensils will be covered, disinfected and be delivered directly at the table for the guest's use.
5. Tables will be separated by a distance of 5 ft.
6. We disinfect physical menus after each use.
7. Our food and drink menu is also available on our QR menus and electronic tablets, which are disinfected after each use.
8. We will set service hours for the buffet and a reservations system for specialty restaurants, carrying out cleaning and disinfecting processes after each seating.
9. Room service\* will be delivered completely sealed at the entrance of the room.
10. We have intensified our security and hygiene measures in our supplier and merchandise reception, as well as strict merchandise handling procedures on behalf of our personnel.

\*Applies in certain properties.



## ENTRETENIMIENTO Y DIVERSIÓN

1. Todas las instalaciones de entretenimiento se limpian y desinfectan, antes de abrir, al terminar cada actividad y al final del turno:
  - Kids´ Club, gimnasio, spa, instalaciones y equipo deportivos
2. La realización de actividades operará bajo un aforo reducido en su capacidad con el objetivo de mantener el distanciamiento social.
3. En todas las áreas de entretenimiento y spa ofreceremos estaciones de sanitización.
4. En nuestros Kids´ Club además de la toma del cuestionario de salud, tomaremos la temperatura a los niños. Se sugiere el uso de calcetines antideslizantes al ingreso del Kids´ Club.
5. En el Spa todas las amenidades y complementos para el servicio del huésped se presentarán lavadas, desinfectadas y selladas: batas, sandalias, toallas, etc.
6. En los gimnasios se implementará el distanciamiento social colocando los aparatos a 1.5 metros uno del otro.
7. Limpiaremos y desinfectaremos con productos ECOLAB® los aparatos después de cada uso.



## FUN FOR YOU

1. All entertainment facilities are cleaned and disinfected before opening, upon finishing each activity and at the end of each shift: Kids Club, gym, spa, facilities, and sporting equipment.
2. All activities will be carried out with reduced capacity in order to maintain social distancing.
3. We offer sanitizing stations in all areas of entertainment and spa.
4. In our Kids Club, in addition to a health questionnaire, we will take the temperature of all children who access the area.
5. All spa amenities and complements for guest service are presented washed, disinfected and sealed: robes, sandals, towels, etc.
6. In our gyms and workout areas social distancing between equipments will be 5 ft.
7. We will clean and disinfect with **ECOLAB**<sup>®</sup> products after each use.

With the implementation of these standards we are certain we are complying with the hospitality industry's best practices to ensure safe entertainment areas.

## ¡VUELVE PRONTO!



1. Invitaremos a nuestros huéspedes a llevar a cabo un día antes de su salida, el express check out, reduciendo tiempo de espera y aglomeración en nuestros lobbies.
2. Colocaremos una urna señalizada en la recepción, en donde nuestros huéspedes podrán colocar la llave de su habitación.

Con la implementación de estos estándares, estamos convencidos de estar a la vanguardia en las mejores prácticas de la industria y bajo un programa sumamente completo.



## COME BACK SOON!



1. Express check-out is available for all guests one day before their departure, reducing waiting time and crowds at the front desk.
2. We have placed a special urn in the front desk area where our guests can place their room keys.



## EN DONDE LA MAGIA SUCEDE

Nuestros estándares de calidad, higiene y seguridad avalados por **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>, aplican también en nuestros procesos hacia colaboradores y visitantes.

1. Estricto control de acceso para colaboradores, visitantes y proveedores, incluyendo la toma de temperatura, desinfección de calzado y uniforme.
2. Estaciones de sanitización en las áreas de producción y administrativas
3. Un equipo de colaboradores capacitado recibirá, desinfectará y organizará la mercancía que accesa al hotel
4. Capacitación constante a nuestros colaboradores en los protocolos de calidad, seguridad e higiene.
5. Auditorías internas y externas que permitan asegurar el correcto cumplimiento de los procesos de calidad, seguridad e higiene en todos nuestros hoteles.



## WHERE THE MAGIC HAPPENS

Our quality, hygiene and safety standards are avowed for **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**<sup>®</sup>, which also apply in our processes for employees and visitors.

1. Strict access control for employees, visitors, and suppliers, including taking one's temperature, disinfection of shoes and through hand sanitizing.
2. Sanitation stations in all operational and administrative areas.
3. A team of employees will receive, disinfect and organize merchandise entering the hotel.
4. Constant training of our staff in quality, security and hygiene protocols.
5. Internal and external audits will allow us to assure the correct fulfillment of the processes of quality, security and hygiene in all our hotels.