



El programa SAFE + SOUND ha sido desarrollado por un equipo de expertos en hospitalidad en colaboración con líderes mundiales en salud y saneamiento, como Ecolab y NSF. También incluye directivas de agencias clave, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de EE. UU. SAFE + SOUND se centra en mejorar las prácticas de limpieza, las interacciones sociales y los protocolos en el lugar de trabajo, a la vez que garantiza la transparencia a través del viaje de los huéspedes y miembros del equipo.

Como parte del programa, se requiere que cada Hard Rock Hotel & Casino en todo el mundo

## PASE LA INSPECCIÓN SAFE + SOUND DE 272 PUNTOS

evaluado independientemente por NSF. Esperamos una vez más dar la bienvenida a nuestras puertas a los millones de fanáticos de Hard Rock de todo el mundo, en el entorno más seguro.

# NUESTRA PROMESA A LOS FANÁTICOS DEL HARD ROCK PARA MANTENERTE SAFE + SOUND

LOS PROTOCOLOS DE PROPIEDAD INDIVIDUAL PUEDEN VARIAR SEGÚN LAS PAUTAS LOCALES.



### CONTROLES DE TEMPERATURA

para cada miembro del equipo y proveedor a su llegada



### MAYOR LIMPIEZA Y FRECUENCIA

de desinfección para superficies de alto contacto en áreas públicas, salas de reuniones, comedores y baños públicos



**SEPARADORES DE ACRÍLICO** en los escritorios de recepción y áreas de check-in



### MARCADORES DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL

colocados a 6 pies (2 metros) de separación donde se puedan formar líneas



### GEL DESINFECTANTE

en todos los espacios públicos y todos los baños



### LAVARSE LAS MANOS

Lavado de manos de miembros del equipo cada 30 minutos



### MÁSCARAS OBLIGATORIAS

para todos los miembros del equipo



### CONTROL DE INFECCIÓN DE ALTO NIVEL

procedimientos para recolectar la ropa de lavandería



### LIBRE DE CONTACTO

Servicio en pasillo y entrega en puerta de habitación



### SERVICIO DE BUFFET

Los buffets de autoservicio están suspendidos



### PISCINAS Y PLAYAS

Grupos de huéspedes están espaciados 6 pies (2 metros) entre ellos



### DESINFECCIÓN

de equipaje de los huéspedes antes de entrar al lobby

ENCUENTRE LOS PROTOCOLOS MEJORADOS DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO COMPLETOS EN [HRRIVIERAMAYA.COM](http://HRRIVIERAMAYA.COM)



RIVIERA MAYA  
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE



# NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES PERMANECEN SIN ALTERAR

En 1971, Hard Rock se construyó sobre la base de cuatro valores fundamentales que han formado parte de nuestro carácter como lo es la música. Nos han guiado a través de buenos tiempos y tiempos desafiantes y son intrínsecos a nuestras operaciones diarias. Estos valores siempre han sido, y especialmente ahora más que nunca, nuestro compromiso con ustedes, nuestros fanáticos de Hard Rock.

## AMA A TODOS SIRVE A TODOS

No atendemos a ningún grupo en particular: abrazamos a todos. Más que un trabajo, marcamos la diferencia en la vida de las personas por el servicio y la hospitalidad que brindamos.

## TODOS SOMOS UNO

Somos un equipo y debemos trabajar juntos para tener éxito. El espíritu de asociación, junto con el respeto a los demás y la ayuda, es nuestra norma.

## TÓMATE EL TIEMPO PARA SER AMABLE

Es cierto que la amabilidad es realmente contagiosa. La empatía y la compasión por nuestros huéspedes, nuestras comunidades y entre nosotros mejoran la vida cotidiana.

## SALVA AL PLANETA

Este planeta es el único que tenemos, así que creemos que todos deberían hacer su parte para preservarlo.

**ECOLAB®** ASOCIADO

Nuestro personal ha sido capacitado por los expertos en limpieza líderes de la industria de Ecolab en los procedimientos de desinfección adecuados.

- Nos hemos asociado con Ecolab, el líder mundial en soluciones y servicios de prevención de infecciones e higiene durante más de 100 años en 170 países, para crear el mejor programa de limpieza y prevención de enfermedades de su clase.
- Ecolab trabaja en estrecha colaboración con la CDC, la OMS, la Agencia de Protección Ambiental, la Administración de Alimentos y Medicamentos y otras organizaciones de salud líderes para establecer una guía de mejores prácticas para proteger a los huéspedes y colaboradores.
- Ecolab es líder en el tratamiento de problemas de salud pública emergentes, siguiendo un enfoque basado en la ciencia con 19 campus de tecnología e investigación en 13 países y un equipo de 1,600 científicos, ingenieros y especialistas técnicos.



Cada Hard Rock Hotel debe pasar una inspección de 272 puntos de NSF.

- Durante el proceso de reapertura, cada hotel será independiente evaluado por un auditor de NSF, para verificar que nuestro hotel cumple con SAFE + SOUND y que tenemos protocolos de salud y desinfección adecuados para ayudar a mantener seguros a nuestros huéspedes y colaboradores.
- Durante 75 años, NSF ha sido un líder mundial en seguridad y salud pública, trabajando para proteger los alimentos que comemos, el agua que bebemos, el aire que respiramos, los productos para el cuidado de la salud que utilizamos y el medio ambiente que todos compartimos.
- NSF emplea a más de 2.900 personas en todo el mundo, incluidos ingenieros, químicos, expertos en salud pública y especialistas en certificación. Operan laboratorios de vanguardia en América del Norte, América Latina, Europa y Asia.

*Mientras hemos tomado medidas extraordinarias para mantener nuestros hoteles, colaboradores e invitados **SAFE + SOUND**, los invitamos a todos a mantenerse vigilantes, tratarse con respeto y **TOMARSE EL TIEMPO PARA SER AMABLES.***



**RIVIERA MAYA**

AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA  
Y SANITIZACIÓN

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes, socios y personal son la prioridad número uno en **Hard Rock Hotel Riviera Maya**. Continuamos monitoreando de cerca la situación global de COVID-19, y seguimos las pautas y recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) y las autoridades sanitarias locales y nacionales para garantizar un entorno limpio y seguro para todos.

En los más de 30 años de operaciones hoteleras de nuestra compañía, siempre hemos aplicado estrictamente las normas y estándares de sanidad para huéspedes y empleados reconocidos internacionalmente. Dicho esto, a la luz de la reciente pandemia mundial y aunque no se han reportado casos vinculados a nuestras propiedades, reconocemos plenamente que seguir mejorando cada aspecto de nuestras medidas de salud y seguridad es más importante que nunca.

Hemos desarrollado un exhaustivo y mejorado plan de limpieza y sanitización que consiste en medidas añadidas de prevención a través de todos los aspectos de la experiencia del huésped y miembros del equipo. Hard Rock Hotel Riviera Maya también implementará el programa global **SAFE + SOUND** en colaboración con Ecolab, que sigue los mismos lineamientos detallados y protocolos para todas las propiedades de la marca alrededor del mundo.



En las siguientes páginas, encontrará un resumen de nuestros protocolos mejorados, que esperamos le brinden un poco de comodidad y tranquilidad al planificar sus próximas vacaciones con nosotros.

**1. Salud de los empleados y huéspedes:** La salud, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y empleados son la prioridad número uno.

**Toallitas y desinfectantes para manos:** Se colocarán estaciones antibacterianas para desinfectar las manos en todas las entradas de los hoteles, áreas de recepción, ascensores, gimnasios, espacios para reuniones y cualquier otra área pública donde sea posible el contacto entre invitados y/o empleados. Además, las estaciones portátiles de lavado de manos estarán disponibles en los eventos.

**Señalización adicional:** La señalización se ha colocado en todas las áreas internas y de invitados para recordarles a los huéspedes y empleados importantes protocolos de salud e higiene, como la técnica correcta de lavado de manos y la práctica del distanciamiento social.

**Asistencia médica:** Dotación continua de un médico en el lugar 24/7. Los empleados han recibido instrucciones de seguir el protocolo correcto para identificar y / o responder a los presuntos casos del virus o cualquier otra enfermedad. El personal está listo para ayudar a todos los huéspedes a recibir la asistencia médica adecuada según sea necesario.

**Contacto mínimo:** Se recomienda a los huéspedes y empleados a través de diferentes canales de comunicación del hotel que minimicen el contacto físico tanto como sea posible, como los apretones de manos. En cambio, se los alienta a usar el saludo sin contacto que hemos implementado y promoveremos.

**2. Protocolos de los empleados:** Los siguientes protocolos se aplican a todo el personal del hotel en cada departamento.

**Lavado de manos:** El hotel ha instruido a todos los empleados seguir las técnicas correctas de lavado de manos cada 60 minutos, o en los siguientes momentos: al usar el baño, estornudar, tocar la cara, contacto con otra persona, sonarse la nariz, limpiar, barrer, trapear, fumar, comer, beber, tomar un descanso y antes o después de comenzar un turno. Si no hay un fregadero disponible, se instruye a los empleados a usar un desinfectante a base de alcohol. Esto se aplica a través de una estrecha supervisión y documentación por parte de los supervisores.

**Capacitación:** Todos los empleados reciben capacitación integral sobre los protocolos de seguridad COVID-19; Esto incluye capacitación sobre la identificación de síntomas

similares a los de la gripe o virus entre los huéspedes, y seguir un protocolo firme para informar a un funcionario médico. Adicionalmente, todos los empleados reciben capacitación sobre estándares globales de saneamiento establecidos por terceros, como Ecolab y NSF.

**Verificaciones de salud de los empleados:** Todos los empleados serán monitoreados de cerca por cualquier síntoma relacionado con la gripe o el virus al entrar y salir de las instalaciones del hotel diariamente, incluida una lectura de temperatura. Si los empleados se sienten enfermos o experimentan algún síntoma, se les indica que se queden en casa y lo reporten de inmediato a su supervisor.

**Equipo de protección personal (PPE):** Se requerirá que todos los empleados usen el PPE apropiado en función de su función y responsabilidades y en cumplimiento de las regulaciones gubernamentales y la orientación médica. Esto incluye mascarillas y guantes autorizados.

**3. Protocolos de limpieza y saneamiento:** El hotel utiliza productos como ECOLAB y estándares de limpieza que cumplen con las pautas de la EPA (Environmental Protection Agency) y están aprobados para su uso y son efectivos contra virus, bacterias y otros tipos de sangre y aire.

**Áreas comunes:** Hemos incrementado la frecuencia de limpieza profunda y desinfección de todos los espacios comunes y públicos (además de las áreas de la parte posterior de la propiedad) con énfasis en superficies de alto contacto, como mostradores de recepción, elevadores y botones de elevador, manijas de las puertas, baños públicos, llaves y cerraduras de las habitaciones, cajeros automáticos, pasamanos, mesas, equipos de gimnasio, club infantil, áreas de comedor, áreas de descanso, sillas de piscina y más.

**Habitaciones:**

- Se utilizan protocolos de desinfección extremadamente estrictos y estándares reconocidos mundialmente para limpiar las habitaciones de huéspedes, con énfasis en superficies de alto contacto como televisores, controles remotos, teléfonos, grifos, manijas de puertas, armarios y cajones, cortinas, interruptores de luz, termostatos de aire acondicionado, artículos de balcón y más.
- El colateral impreso, como menús o volantes, se eliminarán de todas las habitaciones para reducir el riesgo de contaminación: toda la información del hotel estará disponible en el sitio web o mediante un código QR.

- Se eliminaron los rodapiés que anteriormente formaban parte de la ropa de cama en las propiedades Hard Rock Todo Incluido.
- Los nuevos protocolos incluyen la minimización de la interacción de los miembros del equipo con los invitados dentro de la habitación, incluido el servicio mientras el huésped no está en la habitación.

**Aire acondicionado y filtros:** Se ha aumentado la frecuencia de reemplazo del filtro de aire y la limpieza del sistema HVAC.

**Lavandería:** Toda la ropa de cama y de lavandería se cambiará regularmente y se seguirá lavando de acuerdo con las normas internacionales de saneamiento. La ropa sucia se colocará en bolsas en la habitación para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.

**4. Distancia física:** Los huéspedes y los empleados tienen instrucciones de practicar la distancia física de pie a seis pies (1.8 metros) de distancia de otros grupos que no viajan con ellos; esto incluye estar parado en las filas, esperando los elevadores (con capacidad limitada) o al caminar por el hotel.

**Colocación de muebles:** Se ha reorganizado la colocación de muebles en áreas comunes como piscinas, lobby y otros espacios públicos y áreas internas para permitir un mayor espacio entre los huéspedes y los empleados.

**Filas:** Todas las áreas donde los invitados o empleados se forman se marcarán claramente para un distanciamiento físico apropiado. Esto incluye check-in, check-out, lobby de elevadores, cafeterías y restaurantes.

**Centros de Consumo:** Restaurantes, cafeterías, bares y salones reducirán la capacidad de asientos para permitir un mínimo de seis pies entre cada grupo / grupo de invitados sentados.

**Concierge y Mayordomos:** Los escritorios de concierge y mayordomo permanecerán abiertos, pero se observará el distanciamiento físico adecuado en todo momento. Este servicio también estará disponible por teléfono.

**Reuniones, convenciones, eventos:** Las medidas estándar en los diseños de reuniones y eventos se han rediseñado para garantizar la distancia física necesaria entre los asistentes. Las ofertas de buffet de autoservicio serán eliminadas de las reuniones y reemplazadas por el servicio de comida francés o emplatado.

**5. Experiencia del huésped:** Hemos analizado cada paso del viaje del huésped y definido protocolos específicos para cada aspecto que garantizarán la seguridad y el bienestar de los huéspedes y empleados, al tiempo que se mantiene el nivel de servicio que esperas.

**Transfers:** Los huéspedes que reserven a través de nuestra compañía de transferencias interna, OnTour, recibirán un kit de saneamiento personal que consta de una máscara facial y un gel desinfectante para manos. El personal de OnTour también desinfecta los vehículos rigurosamente entre cada viaje.

#### Check-in & Check-out

- **Equipaje:** Los artículos de equipaje serán desinfectados a la llegada de los huéspedes por los bellboys.
- **Toma de temperatura:** Las temperaturas de los huéspedes se verificarán a la llegada. Se utilizará una cámara termal y se usará de referencia de alta temperatura 38°C o 100.4°F. Cualquier persona que presente una temperatura superior a 38° C / 100.4° F será trasladada a un área privada, y el médico de la propiedad tomará una segunda lectura. Los huéspedes con una temperatura elevada no podrán acceder a los hoteles.
- **Brazaletes y llaves:** Todas los brazaletes y llaves del hotel se desinfectarán antes de proporcionarlas a los huéspedes.
- **Formularios y facturas de registro:** Al solicitar a los huéspedes que firmen formularios o facturas de registro, se les entregará un bolígrafo desinfectado que se desechará en un contenedor "USADO" para luego ser desinfectado inmediatamente por el personal. Toallitas desinfectantes disponibles en el mostrador de facturación.
- **Pasaportes / identificaciones y tarjetas de crédito:** Como se requiere mantener una copia de la identificación oficial / pasaporte y una tarjeta de crédito en el archivo, el escáner se desinfectará entre cada uso.

#### Amenidades:

- **Spa y salón de belleza:** Las citas serán limitadas y programadas con tiempo suficiente para desinfectar las áreas adecuadamente. El personal usará equipo de protección apropiado en todo momento, y las cabinas estarán completamente equipadas con jabón, gel desinfectante para manos y artículos de limpieza.
- **Gimnasio:** Los equipos y las máquinas se desinfectarán según los altos estándares de saneamiento entre cada uso. Se colocarán letreros junto con toallitas desinfectantes para recordar a los invitados que limpien su estación antes y después de cada uso.

- **Servicio de piscina y playa:** El servicio de toallas ahora será autoservicio, y las sillas de playa y piscina se limpiarán entre cada uso y serán colocadas respetando los protocolos de espaciamiento. Además, los niveles de cloro de la piscina se elevarán de forma segura dentro de un rango permitido, pero las actividades de la piscina se suspenderán temporalmente.
- **Transporte de carros y carritos de golf:** Se desinfectarán completamente entre cada ruta.
- **Clubes de Golf:** Los carros de golf y el equipo se desinfectarán entre cada uso. Se proporcionará un spray desinfectante y un paño de microfibra a cada huésped con su carrito de golf.
- **Club de niños:** Las actividades del Club de niños se llevarán a cabo en un espacio abierto al aire libre. Los niños con síntomas no serán admitidos en las actividades del club de niños. La instalación se someterá a una desinfección frecuente y rigurosa, mientras que los niños y los empleados practicarán técnicas correctas de higiene y desinfección de manos. Las actividades en la piscina para niños serán suspendidas temporalmente.
- **Tours y excursiones fuera del hotel:** Protocolos pendientes de nuestros socios DMC que operan tours y excursiones fuera de la propiedad. Pueden variar dependiendo del proveedor, sin embargo cada hotel se está encargando de que se cumplan las normas necesarias y protocolos de higiene para su operación

#### Entretenimiento

- **Espectáculos de teatro:** asientos de teatro y capacidad para ser revisados para permitir el distanciamiento apropiado entre grupos de invitados. El personal acompañará a los invitados y ayudará con el movimiento y el flujo de los invitados para garantizar que se sigan los protocolos de distanciamiento físico al entrar y salir del teatro.
- **Clubes nocturnos:** Los clubes nocturnos permanecerán cerrados por el momento mientras esperamos más orientación de las autoridades locales y expertos médicos.

**6. Servicio de Alimentos y Bebidas:** Continuaremos reforzando métodos internacionalmente reconocidos de identificación y gestión de riesgos relacionados con la inocuidad de los alimentos, incluidos los Puntos Críticos de Control de Análisis de Peligros (HACCP) y cumpliendo con sus estrictos estándares globales de marca además de estándares de terceros como Cristal America.

**Servicio de buffet:** Los buffets se suspenden, se dará servicio a la carta. En cambio, la comida será servida por personal que usará equipo de protección y guantes autorizados para garantizar las máximas medidas de higiene.

**Menús:** Los restaurantes eliminarán los menús impresos para minimizar la exposición y el contacto. Se manejarán menús digitales a través de código QR y hojas impresas de un solo uso.

**Servicio Teppanyaki:** Este se suspenderá por el momento.

**Servicio de habitaciones:** El servicio de habitaciones se empacará adecuadamente y se entregará directamente a la puerta sin contacto. Se agregará opciones de menú de servicio de habitaciones adicionales para mejorar la experiencia gastronómica en la habitación.

**Swim up bars:** Los bares que están ubicados en las piscinas no estarán operando por el momento. El servicio de alimentos y bebidas en el área de alberca se dará a través de los meseros.

Estas prácticas se centran en salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros huéspedes y empleados. Esperamos darle la bienvenida para disfrutar cómodamente de un ambiente de vacaciones seguro en nuestro hotel. Para obtener más información sobre nuestras medidas y protocolos de precaución, puede visitar el sitio web del hotel.