

# The Fives

HOTELS & RESIDENCES

## LAS 5 INICIATIVAS PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN SUS VACACIONES

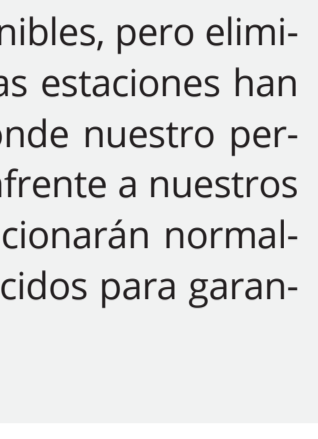
The Fives Hotels & Residences, el líder en Residence Resorts en México, está implementando el programa "Las Cinco Iniciativas" para garantizar unas vacaciones seguras y saludables para todos los huéspedes una vez que se reanuden los viajes. Las iniciativas se centran en crear excepcionales, únicas y, más importante, condiciones muy seguras y saludables para cada parte del viaje del huésped. El concepto Residence Resort, que brinda a los huéspedes la comodidad de vacacionar en una Residencia de una, dos o tres recámaras, con sala, comedor y cocina completa, es ideal para esta iniciativa, y la calidad de las experiencias proporcionadas por The Fives continuará siendo inigualable por cualquier resort que ofrezca habitaciones de hotel tradicionales. Nos gustaría proporcionarle detalles de este plan en este documento.

The Fives Hotels & Residences ha trabajado con sus departamentos de Control de Calidad, Salud, Seguridad y socios comerciales para renovar los procedimientos y protocolos existentes de salud y seguridad e implementar medidas de limpieza e higiene aumentadas, a partir del 1 de mayo de 2020.

Nuestros nuevos Procedimientos de Operaciones serán auditados no solamente por nuestro departamento interno de Control de Calidad, sino también por auditores externos de CRISTAL International Standard. Estos mismos cumplen con las más estrictas directrices de la OMS, CDC, la Asociación Internacional de Suministros Sanitarios, Gobiernos local y federal.

Para información adicional, por favor visite [www.thefiveshotels.com/health](http://www.thefiveshotels.com/health) o escribanos a [info@thefiveshotels.com](mailto:info@thefiveshotels.com)

### 01. EXCEPCIONALES (Y SEGURAS) OPCIONES DE COMIDA



Nuestras operaciones de alimentos y bebidas han sufrido cambios para garantizar la experiencia más segura de comida y mejoras emocionantes para ofrecer a los huéspedes aún más opciones sobre cómo disfrutar comidas de formas innovadoras que aprovechan las comodidades disponibles en nuestras residencias: de una, dos y tres recámaras con comedores y cocinas completas:

**a.** Todos los restaurantes ahora ofrecerán para la cena opciones completas para llevar, permitiendo a los clientes tomar sus platillos favoritos de cada experiencia gastronómica para disfrutar en la comodidad de sus residencias.



**b.** Los restaurantes continuarán estando disponibles, pero eliminamos todos los buffets y food displays. Las estaciones han sido convertidas a estaciones de cocina donde nuestro personal preparará los platillos a la minuta, enfrente a nuestros huéspedes. Los restaurantes a la carta funcionarán normalmente, pero con capacidad y asientos reducidos para garantizar la distancia.

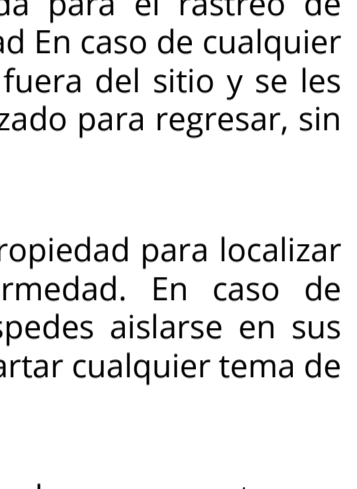
**c.** El servicio a la habitación permanecerá disponible, ahora enfocado en los clásicos favoritos y comidas reconfortantes.

**d.** Estamos entusiasmados de lanzar nuestro programa "U-Chef Box" que ofrecerá un conjunto completo de ingredientes listos para usar e instrucciones para que nuestros huéspedes preparen algunos de los platillos más populares de nuestros restaurantes en su propia cocina. Siga las instrucciones o sintonice FivesTV en su televisor cada 30 minutos para ver a nuestro Chef Fernando Pulido prepararlo al mismo tiempo.\*

**e.** Por último, por un costo razonable, enviaremos a un miembro de nuestro equipo culinario para preparar una comida fresca y personalizada para usted y su familia en la comodidad de su residencia

\*Sólo disponible para los huéspedes que se alojen en una residencia de uno, dos o tres recámaras y para la ocupación máxima permitida de cada residencia. Aplica un cargo extra de \$5 Dolares Americanos por cada U-Chef Box.

### 02. PERSONAS QUE LLEGUEN AL HOTEL:



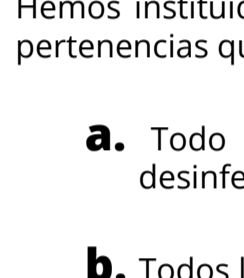
Hemos instituido nuevos protocolos para el acceso a la propiedad tanto para el personal como para los huéspedes:

**a.** Todo el personal es examinado diariamente a la llegada para el rastreo de contactos, temperatura corporal y síntomas de enfermedad. En caso de cualquier inquietud, el personal se dirige a un médico enfermería fuera del sitio y se les permite permanecer en casa hasta que hayan sido autorizado para regresar, sin tener que preocuparse por perder su empleo.

**b.** Todos los huéspedes son examinados a su llegada a la propiedad para localizar contactos, temperatura corporal y síntomas de enfermedad. En caso de inquietudes, es posible que se les requiera a los huéspedes aislarse en sus habitaciones mientras reciben atención médica para descartar cualquier tema de salud o se les puede negar la entrada a la propiedad.

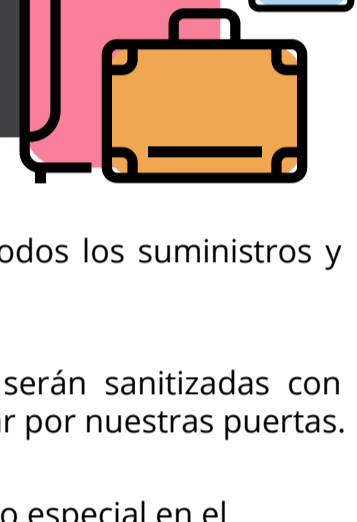
**c.** El hotel se reserva el derecho de solicitar a cualquier huésped que se someta a un control de salud en cualquier momento durante su estadía en caso de que presente algún síntoma.

**d.** Todo el personal usará cubrebocas y PPE apropiados en todas las áreas y en todo momento.



**e.** Cubrebocas, guantes y gel desinfectante están disponibles para uso de los huéspedes durante su estancia en la propiedad. Se les sugerirá a los huéspedes usar cubrebocas cada vez que salgan de sus habitaciones.

### 03. COSAS QUE LLEGAN AL HOTEL:

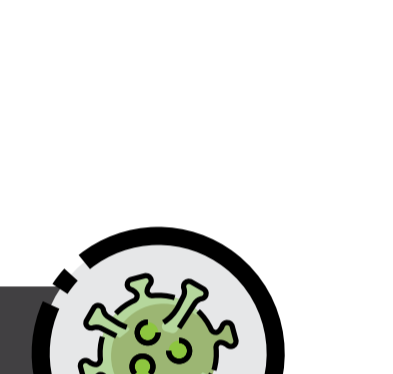


Hemos instituido nuevos protocolos de entrega y llegada para todos los suministros y pertenencias que ingresan a la propiedad:

**a.** Todo el equipaje y efectos personales de huéspedes serán sanitizadas con desinfectantes que cumplan con EPA y CDC antes de pasar por nuestras puertas.

**b.** Todos los suministros del hotel recibirán un procesamiento especial en el momento de la entrega y serán desinfectados con productos y procedimientos que cumplan con EPA y CDC.

### 04. DISTANCIA SOCIAL UNA VEZ EN LA PROPIEDAD:



Hemos instituido protocolos de distanciamiento social en todas las áreas de huéspedes, incluido los límites de cupo y el espacio en:

**a.** Playa, Albercas y Camastros

**b.** Bares y Restaurantes

**c.** Lugares de entretenimiento y Shows

**d.** Áreas de juegos infantiles.

### 05. LIMPIANDO TODO:



Finalmente, en coordinación con CRISTAL International Standard, hemos implementado nuevos Procedimientos Operativos para la limpieza y desinfección de todas las áreas de huéspedes y personal con los desinfectantes aprobados por CDC y la EPA llegando a todos los rincones, incluidos los que usted nunca pensó. Estos son algunos ejemplos de estos nuevos procedimientos:

## VACACIONES SEGURAS Y SANAS PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

### RECEPCIÓN

**1** RECEPCIÓN Y DESINFECCIÓN DE EQUIPAJE EN DOS ETAPAS

**3** DESINFECCIÓN DE CALZADO

**2** ARCO DE DESINFECCIÓN PARA LOS HUÉSPEDES

**4** DESINFECCIÓN ELECTROESTÁTICA CADA 4 HORAS



**5** ESCÁNER TÉRMICO EN LAS ENTRADAS

**7** LIMPIEZA CONSTANTE DE TODAS LAS SUPERFICIES

**6** DISTANCIA SEGURA MARCADA

**8** BARRERAS DE ACRÍLICO EN EL REGISTRO

**9** GEL ANTIBACTERIANO PARA USO DE LOS HUÉSPEDES

### HABITACION DE HUÉSPED

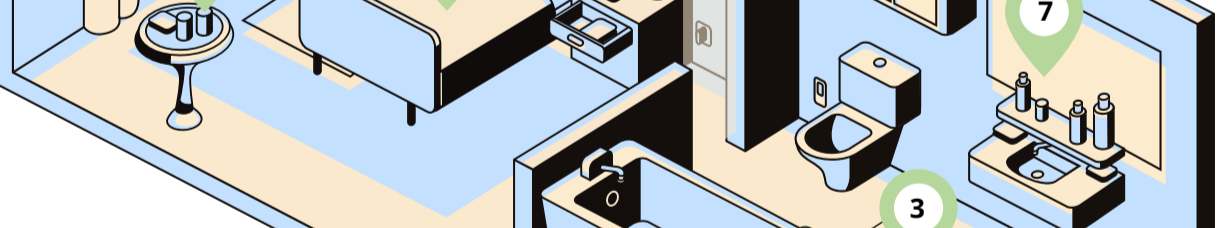
**1** INTERRUPTORES Y CONTROLES ELÉCTRICOS  
Luces, lámparas, interruptores controles y electrónicos

**3** SUPERFICIES DE BAÑO  
Manijas y asientos de inodoro, sanitizadoras en las paredes, ducha / bañera controles y grifos del fregadero.

**2** MANIJAS Y PERILLAS  
Puertas, armarios, cajones, muebles y las manijas de las cortinas.

**4** PANEL DE CONTROL CLIMÁTICO

**5** CONTROL REMOTO TELEFONOS Y RELOJES  
Botones de marcación y auriculares.



**6** CAMA Y ROPA DE CAMA  
Toda la ropa de cama, incluyendo fundas de edredón, almohada y sábanas.

**9** ELEMENTOS DE GUARDAROPA  
Plancha, mango seguro y teclado.

**7** AMENIDADES DE BAÑO  
Dispensadores de granel, individuales servicios, cajas de pañuelos, jaboneras, bandejas de servicios y secador de pelo.

**10** COMIDA Y BEBIDAS EN LA HABITACIÓN  
Cubiertos, cristalería, cubeta de hielo, mini bares, Hervidor de agua y cafetera.

**8** SUPERFICIES DURAS  
Mesas, escritorios y mesas de noche.

### PLAYA Y PISCINAS

**1** TODOS LOS MUEBLES SE DESINFECTAN CADA 4 HORAS.

**4** DISTANCIA SEGURA DE CAMASTROS

**2** CUBIERTA PERSONAL REEMPLAZA PARA CADA INVITADO

**5** DESINFECCIÓN CONSTANTE DE LOS PUNTOS DE CONTACTO DEL HUÉSPED

**3** TRATAMIENTO ANTIBACTERIAL DEL AGUA



**6** SERVICIO DE LAVANDERÍA A ALTA TEMPERATURA PARA TOALLAS Y FUNDAS

**7** TODAS LAS BEBIDAS SERVIDAS POR LOS MAYORDOMOS DE LA PISCINA DIRECTAMENTE A USTED

### RESTAURANTES

**1** CAPACIDAD DE ASIENTOS AJUSTADA PARA REDUCIR LA AGRUPACIÓN

**4** TODOS LOS ARTÍCULOS DE SERVICIO SE ENTREGAN NUEVOS POR CADA USUARIO

**2** DESINFECCIÓN DE VAPOR ENTRE SERVICIOS

**5** MESAS Y SILLAS SE DESINFECTAN DESPUES DE CADA COMENSA

**3** MESA SIN ELEMENTOS DE SERVICIO FIJOS

**6** SANA DISTANCIA OBSERVADA.



**7** TODO ALIMENTO SE PREPARA EN FRESCO

**9** GEL ANTIBACTERIAL EN ENTRADAS Y SALIDAS

**8** DESINFECCION DE CALZADO

## BIENVENIDO A LA FAMILIA

The Fives

HOTELS & RESIDENCES