

EDEN ROC

MIAMI BEACH

PLAN MEJORADO
DE LIMPIEZA Y SANIDAD

En **Eden Roc Miami Beach**, la salud y seguridad de nuestros huéspedes y miembros del equipo es primordial. Ahora nos encontramos en un mundo nuevo debido a COVID-19. A medida que nos movemos hacia adelante y comenzamos a dar la bienvenida a nuestros huéspedes y miembros del equipo a nuestros hoteles y restaurantes, nuestra experiencia se adaptará aún más con protocolos de higiene preventivos dirigidos por las organizaciones de salud locales y las autoridades gubernamentales de cada uno de nuestros destinos. Usted es nuestra familia, y seguimos decididos a esforzarnos por brindarle continuamente nuestra experiencia como invitado a través de nuestro sincero servicio.

En Eden Roc Miami Beach hemos implementado las siguientes medidas de prevención, de acuerdo con el Centro para el Control de Enfermedades (CDC) y las autoridades sanitarias locales y nacionales:

I. SALUD DE 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, estaciones portátiles de lavado de manos estarán disponibles en nuestros 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.

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 en cada una de nuestras propiedades y que promoveremos en las mismas.

2. PROTOCOLOS DE 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 lavabo 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 si es necesario. 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 SANIDAD: Utilizamos productos como ECOLAB y Procter & Gamble aprobados para su uso y efectivos contra virus, bacterias y otros tipos de patógenos transmisibles por sangre y aire.

Áreas comunes: Las propiedades han 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 del hotel o mediante un código QR.
- 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 de filtros de aire y la limpieza del sistema HVAC.

Lavandería: Toda la ropa de cama y la ropa de lavandería se cambiará regularmente y se seguirán lavando a alta temperatura y de acuerdo con las pautas del CDC.

4. DISTANCIA FÍSICA: Los huéspedes y los empleados tienen instrucciones de practicar la distancia física de 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 contarán con capacidad reducida en operaciones, horarios y oferta con base en las instrucciones de las autoridades locales.

Concierge: Se eliminarán los escritorios de concierge. En cambio, este servicio estará disponible a través del equipo de Guest Service.

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.

5. EXPERIENCIA DEL HUÉSPED: Los hoteles han analizado cada paso del viaje del huésped y han 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 los clientes esperan.

Check-in & Check-out

- **Equipaje:** Los artículos de equipaje pueden ser desinfectados a la llegada a discreción de los huéspedes.
- **Toma de temperatura:** Las temperaturas de los huéspedes se verificarán a la llegada de manera no invasiva utilizando una cámara termal. 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 al hotel.
- **Llaves:** Todas las llaves del hotel son desinfectadas antes de proporcionar a los huéspedes.
- **Formularios y facturas de registro:** Al solicitar a los invitados que firmen formularios o facturas de registro, se les entregará un bolígrafo desinfectado que será 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:** Los servicios serán limitados de acuerdo con las instrucciones de las autoridades locales.
- **Cimnasio:** 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 distancia.
- **Club de niños:** El club de niños funcionará con horarios y días reducidos de operaciones. Se tomarán medidas adicionales de limpieza y sanidad, hasta cerrar el club de niños durante todo el día para procedimientos de limpieza profunda.

6. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: Continuaremos reforzando nuestros 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 NSF.

Servicio de buffet: Los buffets se eliminan de los restaurantes, en su lugar se dará servicio a la carta o para llevar.

Menús: Los menús de restaurantes estarán disponibles a través de código QR y hojas impresas de un solo uso.

Servicio de habitaciones: El servicio de habitaciones se empaquetará 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.

También nos hemos asegurado de que nuestras políticas de reserva y cancelación sigan siendo flexibles y sin riesgos durante esta situación. Si necesita más ayuda, comuníquese con reservas al (305) 250-2204.

Para obtener más información sobre COVID-19, visite los sitios web de los Centros para el Control de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud.

Apreciamos enormemente su deseo de viajar y esperamos darle la bienvenida pronto a nuestro hotel. ¡Viaje seguro!