

## QUÉDATE CON CONFIANZA

En el Hotel Marlowe queremos volver a verte, recibirte, sentir tu afecto, saber que tú y los tuyos están bien, darte el más cordial abrazo de bienvenida en la sana distancia, porque queremos seguir siendo parte de tu vida, tu segunda casa. Por eso te extrañamos, te estamos agradecidos y ahora más que nunca te necesitamos, pero queremos que esa casa, ese abrazo, ese reencuentro, sea seguro para seguir contando con tu confianza. La mejor noticia para nosotros es saber que desde hace años ininterrumpidamente, has venido valorando en todas las encuestas -internas y externas- nuestra limpieza con la más alta calificación, hasta convertir esta referencia junto con nuestra ubicación en uno de nuestros mayores activos. Por eso confiamos en que ahora podemos afrontar este difícil reto de ir un paso más allá, y adaptarnos a las recomendaciones y protocolos de las autoridades sanitarias nacionales e internacionales. En este manual encontrarás todas las acciones emprendidas para que tu estancia con nosotros sea segura. Lo vamos a implementar con la enorme ilusión de cumplir el desafío del trabajo responsable y bien hecho, comprometiendo todo nuestro empeño en esta nueva realidad, porque sabemos que nuestra propia seguridad, será tu mejor seguridad, porque queremos volver a verte y darte un abrazo seguro. Por eso y porque te lo mereces después de tantos años confiando en nuestro hotel vamos a dar lo mejor de nosotros mismos. Tienes nuestro compromiso, nuestra palabra. Palabra de Marlowe.

## QUÉDATE CON CONFIANZA



### POLÍTICA FLEXIBLE DE CANCELACIONES

Somos conscientes de que bajo el contexto actual puede ser necesario hacer modificaciones a tus planes, por eso nuestros canales de reservación se encuentran abiertos para reprogramar con flexibilidad total todos los cambios y cancelaciones. En alianza con nuestro motor de reservaciones del sitio web [www.hotelmарlowe.com.mx](http://www.hotelmарlowe.com.mx), hemos implementado una tarjeta similar a un monedero electrónico en la que tendrás siempre disponible el dinero de tu reservación para el momento en el que quieras hacerlo efectivo y convertirlo en una estancia. En el caso de reservaciones realizadas por un tercero (Expedia, Booking, PriceTravel, Despegar o Bestday y sus afiliados) te pedimos que lo

---

gestiones a través de ellos, nosotros brindaremos todas las facilidades de cambio dentro del tiempo establecido.



## CHECK-IN & CHECK- OUT

Hemos colocado acrílicos de protección en todos nuestros puntos de atención directa para fomentar la sana distancia con cada uno de nuestros huéspedes. Además, te facilitaremos a tu llegada un **kit con productos de higiene** para garantizar tu protección y la de tus invitados durante la totalidad de la estancia. Adicionalmente, encontrarás estaciones de gel antibacterial en todos nuestros pisos. Se agilizará al máximo el proceso de registro y salida, para evitar tu tiempo de espera en áreas comunes e implementaremos un nuevo sistema de CHECK-IN digital, y CHECK-OUT express para tu mayor comodidad.



## HABITACIONES

Las nuevas medidas de refuerzo incluyen un manual con los protocolos de prevención, higiene y desinfección que será entregado a todo nuestro personal y revisado constantemente por nuestro comité de vigilancia, que bajo la supervisión de nuestro director, incluye a cada jefe de departamento. Este protocolo se basa fundamentalmente en la limpieza a fondo de todos los espacios: pasillo, alfombras, pisos, mesas, burós, sillas, sofás, camas, mobiliario electrónico, baños y regaderas. Para ello hemos establecido una alianza con la multinacional de productos de limpieza y desinfección 3M, reconocida mundialmente por la alta calidad de sus productos que han sido avalados por las más importantes agencias sanitarias. También procederemos a la nebulización de todas las habitaciones después de cada CHECK-OUT asegurando que la zona quede esterilizada. Para que tengas todas las garantías, después de cada limpieza diaria, se colocará un sello en la puerta de la habitación confirmando que se ha llevado a cabo todo el proceso de forma adecuada. Se guardarán espacios en la asignación de las habitaciones de un mínimo de 24 horas, entre la salida de un cliente y la llegada del siguiente, para que se pueda completar todo el proceso de sanitización de forma correcta. Encontrarás todos los objetos de uso común como bolígrafos, bloc de notas y el mando a distancia de la televisión debidamente empacados en un sobre cerrado, después de haber sido convenientemente sanitizados. Por último, siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias de la Ciudad de

---

México, por disposición oficial, contaremos con dos habitaciones perfectamente acondicionadas para poder dispensar atención sanitaria –a cargo de personal especializado– en el caso de que alguno de nuestros clientes se sintiera eventualmente indispuerto. Con estas medidas, complementarias al resto de actuaciones, queremos ofrecerte una mayor protección para que tu estancia con nosotros goce de la máxima seguridad y confianza.



## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Buscando la completa seguridad de nuestros clientes, el restaurante del hotel prestará servicio única y exclusivamente a nuestros huéspedes registrados y sus invitados. Con esto se consigue limitar el aforo disponible aplicando la sana distancia entre las mesas, sin reducir la comodidad que te mereces, garantizando que tu estancia sea una experiencia segura, y que cuentes siempre con una mesa disponible, sin tener que separarte de tus acompañantes. También estará disponible el servicio para llevar y el room-service, con todas las garantías de nuestro **nuevo protocolo de manejo y transporte de alimentos**. Mantendremos el uso de manteletas desechables en nuestro restaurante, así como la eliminación de todo menaje de uso común (saleros, aceiteras, porta servilletas, cubiertos) que se entregarán según requerimiento del cliente, debidamente sanitizados. Además **implementaremos un código QR para descargar los menús disponibles y así evitar el uso del menú físico**. Pensando en tu completa seguridad, hemos suspendido el servicio de Buffet, para que todos tus alimentos salgan directamente de la cocina, garantizando su correcta manipulación. Como sabemos que un buen desayuno es parte de nuestras más profundas tradiciones mexicanas, nuestro chef ha diseñado unos estupendos paquetes de desayuno, que incluyen un completo paquete Buffet, con el que podrás seguir disfrutando de un maravilloso comienzo del día, en un ambiente relajado y con la tranquilidad de tener un restaurante **exclusivo para nuestros huéspedes y sus invitados**.



## ÁREAS PÚBLICAS

Incrementamos la frecuencia de la **limpieza y desinfección** de las áreas públicas: recepción, áreas de descanso, puertas, baños, elevadores, escaleras, espacios colaborativos, y centro de negocios, contando con una señalización clara para que se respete la sana distancia de seguridad.

---



## MANTENIMIENTO

Como bien sabes, en nuestro establecimiento las labores de mantenimiento -tanto rutinarias como preventivas- son parte fundamental de nuestro ADN. Por lo tanto hemos instruido a todos nuestros colaboradores de esa área, para que sean **muy responsables y estrictamente celosos con el correcto funcionamiento y la higiene de todos los equipos que forman parte tanto de lo externo como de las venas de nuestro hotel**. Cualquier trabajo a realizar tanto en las habitaciones como en las zonas de uso común será llevado a cabo con total apego a los protocolos de seguridad e higiene y con la profesionalidad y el cariño que siempre ha demostrado nuestro equipo encargado de esta tarea, fundamental para una conservación óptima de las instalaciones.



## SERVICIOS SANITARIOS

Si desafortunadamente, durante tu estancia llegarás a sentirte indispuesto sabes que puedes contar con nosotros. Por eso hemos reforzado nuestra alianza con las prestigiosas clínicas que siempre nos han dado servicio y cuyos doctores están perfectamente capacitados para atender cualquier contingencia con el cariño y la dedicación que te mereces. Tienes nuestra palabra de que no te dejaremos solo.

## PENSANDO EN TU SEGURIDAD

### QUÉDATE CON CONFIANZA



## KIT DE CONFIANZA

Para ofrecerte medidas más concretas y más seguras, estos son los protocolos que realizaremos en el momento de tu llegada:

1. Serás recibido por personal de *confianza*, debidamente capacitado, para que te sientas como en tu casa.
  2. Contaremos con un **control de temperatura** para todas las personas que ingresen en nuestra instalación.
-

3. En todas las zonas comunes y pasillos encontrarás **dispensadores de gel antibacterial**.
4. Durante tu proceso de check-in y check-out **se evitará cualquier contacto innecesario**, sin que esto suponga que no seas recibido con el cariño y el agradecimiento que te mereces.
5. Se te proporcionará a nivel personal y a todos tus invitados, un **kit de confianza con cubre boca, toallita desinfectante y gel antibacterial**. Contaremos con una estación sanitaria donde podrás reponer cualquier artículo que necesites.
6. Todas las maletas serán manipuladas con las garantías necesarias y debidamente desinfectadas por parte de nuestro personal de bienvenida. No tendrás por qué preocuparte ya que todos nuestros productos son amigables con la mayoría de los materiales como tela, piel, cromado, etcétera...
7. Se colocarán **barreras de acrílico en los puntos de contacto directo** tanto en recepción como en el restaurante.
8. La **llave de tu habitación**, el **control remoto de TV**, y cualquier otro artículo que se entregue para tu comodidad durante la estancia, será **previamente sanitizado con todas las garantías**.
9. No tienes por qué preocuparte. Cualquier paquete que quieras recibir durante tu estancia, será previamente desinfectado antes de depositarlo en tus manos.

### EN LAS ÁREAS PÚBLICAS

### QUÉDATE CON CONFIANZA

Conforme a las nuevas indicaciones de las autoridades sanitarias, hemos desarrollado estrictos protocolos de desinfección para que puedas disfrutar de nuestras áreas públicas con toda tranquilidad y *confianza*, esto incluye la colaboración con *3M* para la aplicación de sus productos de limpieza y desinfección, los cuales han sido aprobados contra el SARS-CoV-2, por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos. Como principales acciones hemos implementado las siguientes medidas:

1. Limitamos el número de personas a un máximo de **4 en todos nuestros elevadores** para que puedas desplazarte con mayor seguridad.
-

2. En las áreas de mayor tránsito del hotel colocaremos en el suelo unos **distintivos** para recordar a todos nuestros clientes la **sana distancia** y evitar de esta forma cualquier contacto físico o concentración innecesaria.

3. La capacidad de nuestros salones de eventos y reuniones será también limitada al **50% de su aforo** para que siempre se pueda mantener un ambiente seguro y de confianza.

4. Mantendremos una escrupulosa **vigilancia de todas las áreas y espacios que por su naturaleza reciben mayor afluencia de personas**, reforzando nuestro personal de limpieza, para que siempre se encuentren en condiciones óptimas siguiendo escrupulosamente las medidas de higiene y seguridad.

5. El acceso a nuestro centro de negocios estará **limitado a una sola persona** para que puedas trabajar con total confianza. Este espacio será limpiado y sanitizado por nuestro personal, para que se encuentre en condiciones óptimas de recibir al siguiente usuario.

6. La capacidad del **gimnasio se limitará a un 50%** para que puedas realizar tus ejercicios y rutinas con completa seguridad en un ambiente sano y confiable. Para poder llevar a cabo este protocolo estableceremos en recepción un sistema de reservaciones con turnos limitados, que garantice el uso de esta instalación a todos los clientes que lo soliciten. Este espacio por sus características especiales, contará con un sistema duplicado de desinfección para una mayor protección.

## EN LAS HABITACIONES

### QUÉDATE CON CONFIANZA

Para darte una mayor seguridad y confianza se ha establecido una colaboración con **3M** para utilizar sus productos de limpieza y desinfección también en nuestras habitaciones. Junto a ellos hemos diseñado un exhaustivo protocolo de limpieza que incluye el uso de productos desinfectantes, bactericidas, virucidas, y fungicidas. Como resultado de esta acción y buscando la completa seguridad y confianza para tu descanso se han tomado las siguientes medidas:

1. Nuestras camaristas llevarán a cabo el proceso normal de limpieza especificado en nuestro protocolo.

2. Se aplicarán los productos **3M** en todas las superficies duras como pomos de puertas, paredes, ventanas, tableros de mesa, superficie de inodoros, azulejos y baños, lo cual garantiza un 99.9% de eliminación de hongos bacterias y virus.

---

3. Para lograr una mejor cobertura en el proceso de desinfección rociaremos otro producto especificado por **3M** sobre superficies blandas como telas, cortinas, y muebles para inactivar cualquier patógeno o microorganismo.
4. Cada vez que se produzca un check-out se procederá a **nebulizar la habitación con una máquina debidamente preparada para esta función**. Una vez que se haya realizado este proceso, la habitación permanecerá sellada con una cinta colocada en la llave de acceso, que garantice a tu llegada que la habitación se encuentra en óptimas condiciones sanitarias.
5. Como medida de precaución, se aplicará un mínimo de 24 horas por habitación entre la salida de un huésped y la asignación de la misma al siguiente cliente.
5. Todos los blancos de la habitación serán debidamente retirados y manipulados con todas las condiciones sanitarias. Para tu completa tranquilidad, queremos añadir en este punto, que nuestra lavandería externa ha obtenido todos los certificados necesarios para poder realizar sus operaciones de lavado y desinfección. Las almohadas y cobijas extras que se encontraban en los armarios de las habitaciones, serán retiradas y se encontrarán a disposición de nuestros clientes en el momento que las requieran. Estas serán entregadas debidamente embolsadas y sanitizadas para la completa tranquilidad de nuestros clientes.
6. Atendiendo a las recomendaciones de la Secretaría de salud se retirarán de las habitaciones todos los objetos de decoración no esenciales con el fin de hacer tu estancia más segura.
7. Pondremos especial atención a la limpieza y desinfección de objetos de alto contacto como teléfonos, manijas de chapas, ranuras, interruptores de luz, paneles de control, armarios y jaladeras.

## EN EL RESTAURANTE

### QUÉDATE CON CONFIANZA

Sabemos que, una parte fundamental de una estancia excelente es poder disfrutar de lo mejor de nuestra gastronomía. Por eso a ese toque personal que distingue a nuestro restaurante, añadimos ahora un nuevo protocolo para reforzar las estrictas normas de seguridad e higiene que siempre hemos procurado. Con esa filosofía nos adaptamos a nuestra nueva realidad con la atención y calidad de siempre, añadiendo nuevas acciones.

---

1. El uso y disfrute de las instalaciones de nuestro restaurante **será única y exclusivamente para huéspedes registrados en el hotel y sus invitados**. Aparte de aumentar el nivel de seguridad, al no permitir el acceso a personas del exterior, esta medida nos permite reducir el aforo y garantizar la sana distancia entre los comensales, sin perjudicar el nivel de comodidad y atención que esperas de nosotros.
2. Habrá una reestructuración de la colocación de las mesas para garantizar la **sana distancia** y que siempre puedas disponer de un lugar asegurado para sentarte con los tuyos.
3. Contaremos con un **código QR en el que podrás descargar la carta del restaurante** para una mayor comodidad y evitar así el uso de medios impresos.
4. Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias también hemos decidido **retirar el buffet de desayuno**, que será sustituido por una completa carta en la que podrás encontrar diferentes y equilibrados paquetes diseñados por nuestro chef, que saldrán directamente de la cocina para evitar cualquier manipulación innecesaria. Entre ellos encontrarás el paquete bufet, especialmente pensado para aquellos que buscan en el desayuno una experiencia inolvidable.
5. Seguiremos contando con los mejores y más reconocidos proveedores del internacionalmente famoso Mercado de San Juan, que ahora más que nunca está reforzando sus protocolos de manipulación y limpieza, en los traslados y entrega de los alimentos.
6. Todo nuestro personal de cocina, así como los meseros que tendrán el placer de atenderte, han sido debidamente **instruidos y capacitados** para cumplir estrictamente con las nuevas exigencias sanitarias que nos impone esta nueva situación.
7. Por último hemos dispuesto nuevas actuaciones para que cualquier alimento que solicites a nuestro servicio de room-service te sea entregado con todas las garantías.

**POR ESTO Y POR MUCHAS SORPRESAS MÁS QUE TE TENEMOS RESERVADAS, QUEREMOS QUE SEPAS QUE HOY MÁS QUE NUNCA ESTAMOS PREPARADOS PARA RECIBIRTE Y SEGUIR ALOJANDO SUEÑOS. TIENES NUESTRO COMPROMISO, NUESTRA PALABRA, PALABRA DE MARLOWE.**

---