



## STADÍA SUITES



Ante la actual situación a nivel internacional a causa de la propagación del COVID-19, el compromiso de los hoteles **STADIA SUITES** es velar por la salud y seguridad de nuestra comunidad; conformada por clientes, huéspedes, comensales y colaboradores.

Hemos desarrollado la campaña **STADÍA SAFE STAY**, la cual consta de nuevos protocolos de higiene adoptados, que involucran la participación de nuestros invitados y colaboradores. **#StadiaSafeStay** es nuestro sello de garantía en el cumplimiento de estándares de seguridad e higiene, brindando espacios sanitizados y seguros. Con estas acciones buscamos sumarnos a las sugerencias nacionales e internacionales vigentes en la lucha contra esta pandemia, para minimizar la escala de contagios en el país, a continuación las medidas implementadas:

### **Huéspedes, Clientes e Invitados**

1. Todas las personas deben desinfectar sus zapatos al entrar al hotel, se han colocado tapetes sanitizantes en cada acceso del edificio.
2. Toma de temperatura obligatoria a todas las personas al momento de ingresar al edificio.
3. Desinfección de equipaje (maletas y bolsos) al check in por parte de nuestro personal.
4. La capacidad de los elevadores se reduce a 2 personas.
5. En todo el edificio se colocaron dispensadores con gel antibacterial para uso de huéspedes y colaboradores.
6. Instalación de indicadores para mantener el distanciamiento social en áreas comunes.
7. Se elimina papelería de suites para uso de huéspedes y menús impresos cambian a código QR.
8. Durante el check in se proporcionará kit de protección (cubreboca, guantes y gel).
9. Se colocó información de los síntomas causados por este virus en elevadores de huéspedes, invitándolos a no salir de sus habitaciones en caso de presentar malestares, solicitando llamen a servicio al huésped para apoyarlos.
10. Se recomienda el uso de nuestra App para mantener constante comunicación durante su estancia, informes del servicio en recepción del hotel o marcando "0" desde su habitación.
11. El uso de cubrebocas es obligatorio en áreas comunes para protección de todos.
12. Los huéspedes que no deseen limpieza de habitaciones durante su estancia podrá notificarlo a servicio al huésped.
13. Apertura del GYM bajo reservación, es obligación de los asistentes portar cubrebocas en todo momento, desinfectar sus manos con gel antibacterial al ingresar y salir del área, así como limpieza de los aparatos con toallas desinfectantes antes y después de usarlos.
14. Préstamo de equipo del GYM para uso en habitaciones (equipo previamente sanitizado).
15. Cierre de ludoteca.

### **Alimentos y Bebidas (Stadia Suites Mexico City Santa Fe)**

1. Seguimiento de los protocolos del Distintivo H, con los más altos estándares de limpieza y desinfección en alimentos y bebidas.
2. El desayuno es servido en nuestro restaurante The Urbanist.
3. Se brinda el servicio "Delivery Premium" por nuestro restaurante The Urbanist, con menú disponible para consultar por código QR.
4. Se mantiene cerrado nuestro Sunrise Lounge, mientras que The Urbanist opera con una ocupación máxima de aforo del 30%, así como entregas a domicilio y por medio de las plataformas UberEats, DidiFood y Rappi, así como servicio "take out" en la sucursal de Juan Salvador Agraz.
5. En nuestros restaurantes se mantiene el distanciamiento social, además de montar mesas al momento y eliminar cualquier tipo de decoración, mientras que menús físicos fueron reemplazados por consulta con código QR.
6. Las capacidades en espacios para eventos se han reducido con el objetivo de mantener el distanciamiento social en todo momento, cualquier servicio de alimentos es asistido por nuestro personal y se toman todas las medidas de higiene para brindar el servicio.
7. Uso obligatorio de cubrebocas para asistentes a eventos.

### **Procesos de Limpieza**

1. Instalación de acrílicos en la recepción y limpieza constante del área de trabajo (terminales bancarias, llaves magnéticas, plumas, etc.).
2. Desinfección de las áreas por medio de una solución de grado hospitalaria a base de cloro que mata el 99.9% de virus y bacterias.
3. Seguimiento de los protocolos del Sello de Calidad Punto Limpio en habitaciones y áreas públicas.
4. Aumentamos la frecuencia en la limpieza y desinfección de áreas (elevadores, terrazas, baños, centro de negocios, recepción, oficinas, bodegas, sillones, cámaras de refrigeración, etc.).
5. Sanitización de habitaciones ocupadas y vacías para entregar a nuevos huéspedes.
6. Nuestro personal colocará el candado con el sello "Stadia Safe Stay" en la puerta cuando la habitación ha sido sanitizada y desde ese momento nadie más puede ingresar.
7. Especial limpieza y desinfección de manijas, perillas de agua, control remoto de tv, teléfonos, utensilios de cocina de suites, control de aire acondicionado, frigobares, refrigeradores, centros de lavado, cajas fuertes, purificadores de agua, cristales, paredes, puertas, interruptores y contactos de luz.
8. Uso de máquina nebulizadora y lámpara desinfectante UV / lámpara germicida para procesos de limpieza en habitaciones y todas las áreas del hotel.
9. Limpieza constante de conductos de aire y fumigación de áreas de todo el hotel.
10. Limpieza y desinfección de vehículos que brindan el servicio a huéspedes.
11. Limpieza y desinfección de todos los productos antes de ingresar a almacén general.

### **Colaboradores**

1. Toma de la temperatura de todos los colaboradores a su llegada, cuando se detecta por encima de los límites establecidos o se muestran otros síntomas, no se permite el ingreso y los dirigimos con el personal adecuado y tomando las precauciones necesarias.
2. Desinfección de zapatos en la entrada del hotel y antes de ingresar a cada habitación.
3. Los empleados cambian su ropa civil por un uniforme limpio antes de comenzar sus turnos de trabajo.
4. Uso obligatorio de cubrebocas durante toda la jornada laboral, empleados que tengan contacto con clientes, huéspedes o invitados deberán además portar careta protectora.
5. Uso obligatorio de cofia y guantes al personal de limpieza, cocina y servicio.
6. Lavado y desinfección de manos; antes y durante las labores y de manera constante.
7. Constante capacitación para todas las áreas del hotel con los procesos de la campaña.
8. Se colocó información de los síntomas causados por este virus en áreas operativas, solicitando informar a jefes directos en caso de presentar alguno de ellos.
9. El hotel proporcionará todo del material necesario para que cada colaborador realice su trabajo con todas las garantías sanitarias.

Nuestro jefe de calidad supervisa diariamente y de manera constante todas las áreas del hotel, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad e higiene establecidos.

Entendemos la actual situación de sanidad, por ello hemos aprobado las cancelaciones sin penalización 24 horas antes de la llegada de cualquier invitado, en caso salidas anticipadas tampoco aplicará ningún tipo de penalización.

Si bien es importante extremar precauciones y cuidarnos, también es vital mantener la calma, no automedicarnos, no difundir información dudosa y estar al tanto de lo que publiquen las instituciones oficiales. Continuamos la operación acatando todas las medidas indicadas en el Protocolo para Hoteles, emitido por la Secretaría de Salud y Secretaría de Turismo.

Durante periodos de cuarentena obligatoria en México, todos los huéspedes deberán entregar una carta al hotel indicando el motivo de su hospedaje.

Para cualquier tipo de información, quedamos a sus órdenes vía telefónica:  
Hotel Stadía Suites Mexico City Santa Fe: (55) 5004 2000 o al 800 444 9999.  
Hotel Stadía Suites Querétaro: (442) 901 0100.

**¡Estamos más que listos para volver a darles la bienvenida, nos vemos pronto!**

Cordialmente,  
**Stadía Suites**



## STADÍA SUITES



Given the spread international due of COVID-19, the commitment of **STADIA SUITES** hotels is to ensure the health and security of our community; made up clients, guests, diners and employees.

So we have developed **STADÍA SAFE STAY** campaign, which consists of new hygiene protocols adopted, involving the participation of our guests and employees. **#StadiaSafeStay** is our guarantee seal in meeting safety and hygiene standards, providing sanitized and safe spaces. With these changes we join to national and international suggestions measures to combat this pandemic and reduce the contagion scale in the country, below are the measures implemented:

### Guests and Customers

1. Everyone must disinfect their shoes upon entering the hotel in the sanitizing mat placed at the entrance of the hotel.
2. Mandatory temperature check for all people when entering the hotel.
3. Luggage will be disinfected during check-in by our staff.
4. Luggage will be disinfected during check-in by our staff.
5. Dispensers with antibacterial gel are placed throughout the building for use of guests and collaborators.
6. Waiting areas have markings on the floor to maintain the mandatory social distance.
7. Reduction of stationery and decor items in the room.
8. During the check in, Individual protection kits will be available for our guests.
9. We have placed information about the symptoms caused by this virus in the guest elevator. We request your support to not leave your room if you have any of the symptoms. Please call guest service so we can assist you.
10. The use of our App or WhatsApp is recommended to be in constant communication during your stay. Information about this service at the hotel front desk or by dialing from your room.
11. Mandatory use of face masks in common areas of the hotel, for everyone's safety.
12. Guests who don't wish to have their room cleaned during their stay, may notify guest service.
13. Access to the gym will be limited and only under reservation, it is mandatory to use face masks at all time, disinfect hands with sanitizing liquid when entering and leaving the area, as well as cleaning the equipment with disinfectant towels before and after using.
14. Previously sanitized gym equipment will be available for loan so you can use in the comfort of your room.
15. Kids playroom closing.



## STADÍA SUITES

### **Food and Beverages (Stadia Suites Mexico City Santa Fe)**

1. Follow-up of the "Distintivo H" ( Distinctive H) protocols, that the highest standards of cleaning and disinfection about food and beverages.
2. Breakfast is served in our The Urbanist restaurant.
3. The "Delivery Premium" service is provided by our restaurant The Urbanist, with a menu available to consult by QR code.
4. Our Sunrise Lounge is closed, while The Urbanist operates with a maximum capacity of 30%, as well as home deliveries and through the UberEats, DidiFood and Rappi platforms, as well as a "take out" service in the Juan Salvador Agraz branch.
5. In our restaurants, social distance is maintained, in addition to setting up tables at the moment and eliminating any type of decoration, while physical menus were replaced by consultation with a QR code.
6. The capacities in spaces for events have been reduced in order to maintain social distance at all times, any food service is assisted by our staff and all hygiene measures are taken to provide the service.
7. Mandatory use of mouth masks for event attendees.

### **Cleaning processes**

1. Acrylic placement in front desk and constant cleaning of the work area (bank terminals, magnetic keys, pens, etc.).
2. Disinfection of areas using a hospital grade chlorine-based solution that kills 99.9% of viruses and bacteria.
3. Compliance with the Clean Point Quality Seal protocols in rooms and public areas.
4. We increased the frequency of cleaning and disinfecting areas (elevators, bathrooms, business center, front desk, offices, warehouse, armchairs, etc.).
5. Sanitization of rooms to receive new guests.
6. Our staff will place the padlock with the stamp "Stadia Safe Stay" on the door when the room has been sanitized, from that moment on no one else can enter.
7. Our staff will place the padlock with the stamp "Stadia Safe Stay" on the door when the room has been sanitized, from that moment on no one else can enter.
8. Use of a nebulizer machine and UV disinfectant lamp / germicidal lamp for cleaning processes in rooms and all areas in the hotel.
9. Constant cleaning of air ducts and fumigation in the whole building.
10. Cleaning and disinfection of guest service transport vehicle.
11. Cleaning and disinfection of all products before entering the hotel warehouse.



## STADÍA SUITES

### **Employess**

1. Check the temperature of all our employees upon arrival, when it is detected above the established limits or other symptoms are shown, access is not allowed and we direct them with the appropriate personal taking the necessary precautions.
2. Shoes disinfection at the entrance of the hotel and before entering each room.
3. Employees must change their clothes for a clean uniform before beginning their work shifts.
4. Mandatory use of face masks throughout the working day, employees who have contact with customers or guests must also wear a protective mask.
5. Mandatory use of cap and gloves for cleaning, kitchen and service personnel.
6. Washing and disinfection of hands; before and during labor and constantly.
7. Constant training for all areas of the hotel in the campaign process.
8. We have placed information about the symptoms caused by this virus in operational areas, requesting to inform their direct manager if they show any of the symptoms.
9. The hotel will provide all the necessary material for each employee to do their job with all sanitary guarantees.

Our quality manager supervises all areas of the hotel daily, verifying compliance with the established quality and hygiene standards.

We understand the current health situation, so we approved cancellation policy without penalty 24 hours before the arrival of our guests, in case of early departures we won't apply any charge.

We recommend you take all precautions and remain calm. The hotel is open and we operation complying with all measures indicated by the Mexican Government (Secretaría de Salud y Secretaría de Turismo)

For more information, we are at your service by phone:

Hotel Stadía Suites Mexico City Santa Fe: (55) 5004 2000 or 800 444 9999.

Hotel Stadía Suites Querétaro: (442) 901 0100.

**We are ready to welcome you back, see you soon!**

Sincerely,

**Stadía Suites**