



## **We continue taking care of you, you are our priority**

At Room Mate Hotels we love to take care of you and we always think of the best for you. We want you to feel at home and for that reason, now more than ever, your health is the most important thing for us.

In all the hotels we have activated our protocol **STAY SAFE, STAY WELL** which includes the redesign of the cleaning and hygiene procedures in order to protect, care for and guarantee the safety of all: guests, suppliers and our hotel staff.

This rigorous and exhaustive protocol has already been successfully tested in the 15 hotels that have been working during this period.

## **We take care of every detail of your trip:**



### **PRE-STAY**

All the information prior arrival can be found in our website [www.room-matehotels.com](http://www.room-matehotels.com)



### **IN HOUSE**

Reception  
Public Areas  
Rooms  
F&B  
Meeting&Events

### **RECEPTION:**

- ✔ At the entrance you will find a cleaner to disinfect your shoes.
- ✔ Our receptions have been modified with protective screens and signage on the ground to guarantee compliance with the safety distance.
- ✔ Temporary removal of furniture and decorative objects that prevent compliance with the minimum distances.
- ✔ Customers who request it will have gloves, mask and thermometer at their disposal.
- ✔ Express check-out.
- ✔ We recommend the use of electronic means to make any payment through a credit or debit card to minimize contact.
- ✔ Whatsapp Service 24h.

### **PUBLIC AREAS:**

- ✔ Hydroalcoholic gel will be available in all the common areas (reception, waiting areas, elevator entrance, breakfast area, event rooms, gym, etc...).
- ✔ The maximum capacity of the elevators will be adjusted to guarantee the safety distance.
- ✔ For those establishments that have a fitness room, it will be necessary to make a prior reservation.
- ✔ We have increased the disinfection of rooms as well as the frequency of cleaning in public areas every 45 minutes (including doorknobs, elevator buttons and any other surface or object that is within everyone's reach).
- ✔ New signage installed to remind social distancing and safety.

**ROOMS:**

- ✔ All room keys will be disinfected before use.
- ✔ Use of specific disinfectants for cleaning all surfaces in the room.
- ✔ The ventilation of the rooms is being maximized.
- ✔ The rotation of rooms has been increased, trying to keep each room empty for some days between each clients stay.
- ✔ Cleaning or maintenance services will be carried out when all of the guest are outside the room.
- ✔ Decorative items and stationery in rooms will be removed.
- ✔ All blankets and pillows in closets are protected.
- ✔ The minibar items are available upon request.
- ✔ All cleaning teams will have protection equipment when performing their work.



**F&B:**

- ✔ Machine wash of any glassware and tableware (glasses, cups, etc.) at high temperature.
- ✔ Breakfasts will be offered according to the phase in which each hotel is. In a first phase, breakfasts will be served in the room. In a second phase, the common areas with a la carte breakfast service will be enabled and in a third phase, the breakfast buffet will be enabled, maintaining all the necessary security measures.
- ✔ QR menus will be implemented.
- ✔ The capacity in the common areas has been reduced to avoid crowds (breakfast bars and restaurants).

**MEETING AND EVENTS:**

- ✔ Adaptation of the capacity of the meeting rooms with new distance measures.
- ✔ We will encourage virtual inspections.
- ✔ The use of systems with wireless connection will be prioritized.
- ✔ Hospitality desks will have plexiglass protection system and disinfecting gels.
- ✔ All meeting rooms will have hydroalcoholic gels.
- ✔ The catering options (coffee breaks and meals) will be adapted to individual doses.
- ✔ The contact person will be informed before arrival about the necessary security measures inside the building.



RoomMate  
HOTELS

**STAY SAFE,  
STAY WELL**



## Seguimos cuidando de ti, eres nuestra prioridad

En Room Mate Hotels nos gusta cuidarte y siempre pensamos en lo mejor para ti. Queremos que te sientas como en casa y por eso, ahora más que nunca, tu salud es lo más importante.

En todos los hoteles hemos puesto en marcha nuestro riguroso y exhaustivo protocolo **STAY SAFE, STAY WELL** que incluye el rediseño de los procesos de limpieza e higiene para proteger, cuidar y garantizar la seguridad de todos, tanto de clientes como del staff de todos los hoteles.

Este protocolo ya ha sido testado con éxito en los 15 hoteles y edificios de apartamentos que han prestado ayuda durante esta pandemia.

## Cuidamos de cada detalle de tu viaje :



### ANTES DE VIAJAR

Antes de tu llegada puedes consultar toda la información en nuestra web:  
[www.room-matehotels.com](http://www.room-matehotels.com)



### DURANTE EL VIAJE

Recepción  
Zonas comunes  
Habitación  
F&B  
Meeting&Eventos

## **RECEPCIÓN:**

- ✔ En la entrada del hotel hemos instalado felpudos impregnados en una solución de agua y lejía para desinfectar tus zapatos y las ruedas de tus maletas.
- ✔ Para garantizar el cumplimiento de las distancia de seguridad, en las recepciones se han instalado mamparas de metacrilato y marcas en el suelo.
- ✔ Se ha retirado temporalmente el mobiliario y objetos de decoración que impidan el cumplimiento de las distancias mínimas.
- ✔ Los clientes que lo soliciten tendrán a su disposición guantes, mascarilla y termómetro.
- ✔ Express check out disponible.
- ✔ Recomendamos el uso de medios electrónicos para realizar cualquier pago a través de una tarjeta de crédito o débito para minimizar el contacto.

## **ZONAS COMUNES:**

- ✔ Todos los clientes tendrán disponible gel hidroalcohólico en todas las zonas comunes del hotel (recepción, áreas de espera, entrada de ascensores, desayunador, salas de eventos, gimnasio, etc).
- ✔ Los ascensores tienen un aforo limitado para asegurar la distancia de seguridad.
- ✔ Para los establecimientos que disponen de sala fitness, será necesario hacer reserva previa.
- ✔ Hemos aumentado la frecuencia de limpieza y ventilación en las zonas comunes cada 45 minutos (incluidos pomos de puertas, botones de ascensores y cualquier otra superficie u objeto que esté al alcance de todos).
- ✔ Nueva señalética instalada para recordar las medidas de distanciamiento y seguridad.

## **HABITACIONES:**

- ✔ Todas las llaves de las habitaciones estarán desinfectadas antes de su uso.
- ✔ Uso de desinfectantes específicos para la limpieza de todas las superficies de la habitación.
- ✔ Se maximizará la ventilación de las habitaciones.
- ✔ Se aumentará la rotación de habitaciones para que trascurren al menos tres días entre la estancia de un cliente y otro.
- ✔ No se llevarán a cabo servicios de limpieza o mantenimiento mientras el cliente se encuentre dentro de la habitación.
- ✔ Se eliminarán los objetos decorativos y papelería en las habitaciones por ser superficies de contacto frecuente.
- ✔ Todas las mantas y almohadas de los armarios estarán protegidas.
- ✔ Los productos del minibar estarán disponibles bajo petición.
- ✔ Todos los productos de limpieza cumplen con las garantías sanitarias contra el virus.
- ✔ Los equipos de limpieza contarán con equipos de protección para poder realizar su trabajo con seguridad.



**F&B:**

- ✓ Lavado a máquina de cualquier utensilio de cristalería y vajilla (vasos, tazas, etc.) a alta temperatura.
- ✓ Se reducirá el aforo en las zonas comunes para evitar aglomeraciones (desayunadores, bares y restaurantes) y se implementará un sistema de reservas para controlar el aforo.
- ✓ Implementación de cartas en formato QR.
- ✓ Los desayunos se ofrecerán conforme a la fase en la que se encuentre cada hotel. En una primera fase los desayunos se servirán en la habitación. En una segunda fase se habilitarán las zonas comunes con servicio de desayuno a la carta y, en una tercera fase, se habilitará el buffet de desayuno manteniendo todas las medidas de seguridad necesarias.

**MEETING AND EVENTS:**

- ✓ Adaptación del aforo de las salas de reunión con nuevas medidas de distanciamiento.
- ✓ Fomentaremos las inspecciones virtuales.
- ✓ Se priorizará el uso de sistemas con conexión sin cables.
- ✓ Los hospitality desks contarán con sistemas de protección y geles desinfectantes.
- ✓ Todas las salas de reunión contarán con geles hidroalcohólicos.
- ✓ Se adaptarán las opciones de catering (coffee breaks y comidas) a dosis individuales.
- ✓ Se informará antes de la llegada a la persona de contacto acerca de las medidas de seguridad necesarias dentro del edificio.



RoomMate  
HOTELS

**STAY SAFE,  
STAY WELL**



## Ci stiamo occupando di Te, sei la nostra priorità

In Room Mate Hotels ci piace prenderci di te e pensiamo sempre a quello che è meglio per te. Desideriamo che tu ti senta come a casa e per questo, adesso più che mai, la tua salute è la cosa più importante.

In tutti gli hotels abbiamo messo in atto il nostro rigoroso e completo protocollo **STAY SAFE, STAY WELL** che comprende l'adeguamento dei processi di pulizia ed igiene per proteggere, prendersi cura e garantire la sicurezza di tutti, sia dei clienti che del personale.

Questo protocollo è già stato testato con successo nei 15 hotel ed edifici di appartamenti che hanno fornito assistenza durante questa pandemia.

## Ci prendiamo cura di ogni dettaglio del tuo viaggio:

✓ **PRIMA DI VIAGGIARE**  
Prima del tuo arrivo puoi consultare tutte le informazioni relativi al tuo soggiorno nel nostro sito web [www.room-matehotels.com](http://www.room-matehotels.com)

✓ **DURANTE IL VIAGGIO**

Reception  
Zone comuni  
Camera  
F&B  
Riunioni ed eventi

### **RECEPTION:**

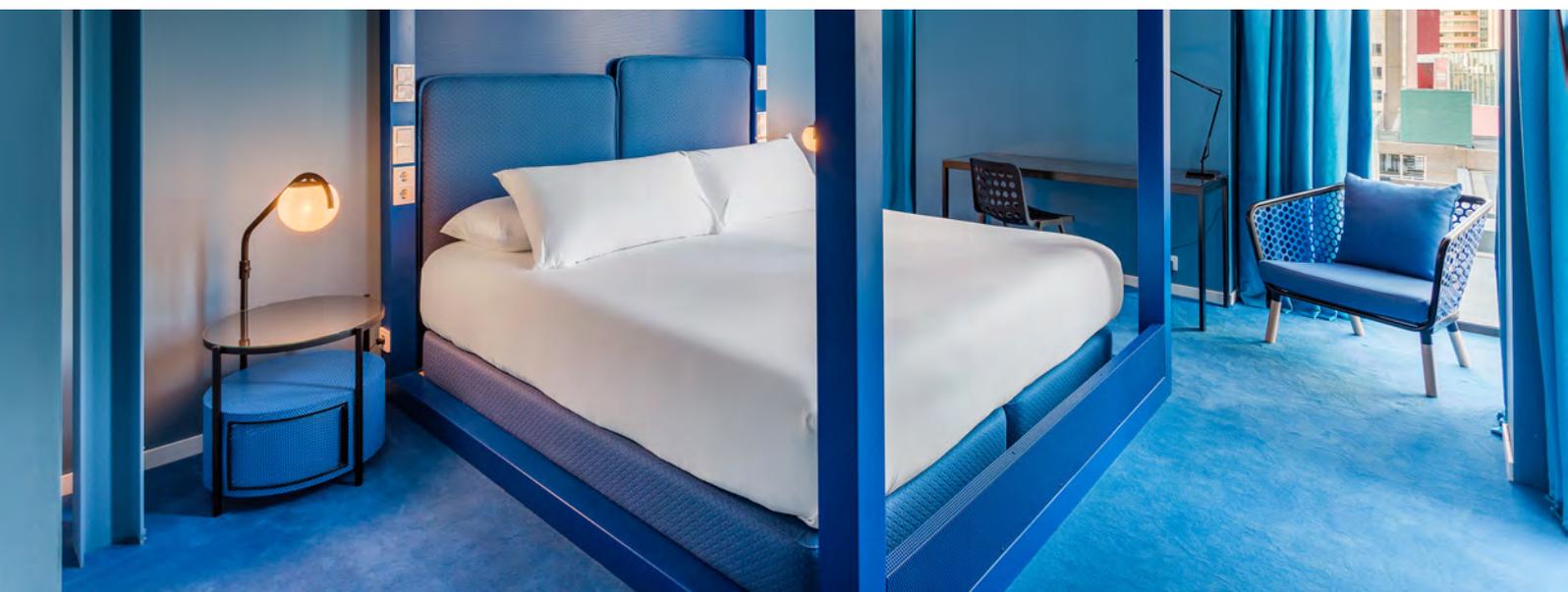
- ✔ All'ingresso dell'hotel abbiamo installato zerbini con una soluzione disinfettante per decontaminare le tue scarpe e le ruote della tua valigia.
- ✔ Per garantire il rispetto delle distanze di sicurezza, nelle receptions abbiamo installato paratie di plexiglas e indicazioni sul pavimento.
- ✔ Mobili e oggetti decorativi che impedissero il rispetto delle distanze minime di sicurezza sono stati temporaneamente rimossi.
- ✔ I clienti che lo richiederanno avranno a disposizione guanti, mascherine e termometro.
- ✔ Express check-out disponibile.
- ✔ Raccomandiamo l'uso di dispositivi elettronici per effettuare qualsiasi pagamento tramite carta di credito o debito per ridurre al minimo i contatti.

### **ZONAS COMUNI:**

- ✔ Tutti i clienti avranno a disposizione gel idroalcolico in tutte le aree comuni dell'hotel (reception, aree di attesa, ascensore, sala colazione, sale eventi, palestra, ecc...).
- ✔ Negli ascensori abbiamo limitato la capienza di persone per garantire la distanza di sicurezza.
- ✔ Per le strutture che dispongono di una sala fitness sarà necessario prenotare in anticipo.
- ✔ Abbiamo aumentato la frequenza di pulizia e ventilazione nelle aree pubbliche ogni 45 minuti (inclusi pomelli delle porte, pulsanti dell'ascensore e qualsiasi altra superficie o oggetto che sia alla portata di tutti).
- ✔ Nuova segnaletica installata per ricordare le misure di distanza e sicurezza.

**CAMERE:**

- ✔ Tutte le chiavi delle camere verranno disinfettate prima dell'uso.
- ✔ Uso di disinfettanti specifici per la pulizia di tutte le superfici della stanza.
- ✔ La ventilazione della camere sarà massimizzata.
- ✔ La rotazione delle camere verrà programmata in modo che trascorrano almeno tre giorni tra il soggiorno di un cliente e l'altro.
- ✔ Nessun servizio di pulizia o manutenzione verrà effettuato mentre il cliente è all'interno della camera.
- ✔ Saranno rimossi dalle camere gli oggetti decorativi e la cancelleria in quanto sono frequenti soggetti al maggior contatto.
- ✔ Tutte le coperte e i cuscini negli armadi saranno protetti.
- ✔ I prodotti del minibar saranno disponibili su richiesta.
- ✔ Tutti i prodotti per la pulizia sono conformi alle garanzie sanitarie contro il virus.
- ✔ Il personale addetto alle pulizie sarà munito di dispositivi di protezione per svolgere il loro lavoro in sicurezza.



**F&B:**

- ✓ Lavaggio in lavastoviglie di posate, stoviglie, bicchieri, tazze e qualsiasi utensile ad alta temperatura.
- ✓ La capienza di persone sarà ridotta nelle aree comuni per evitare assembramenti (sala colazione, bar e ristoranti) e sarà implementato un sistema di prenotazione per controllare il numero massimo ammesso.
- ✓ Implementación di menú in formato digitale QR.
- ✓ Le colazioni saranno offerte con servizi adeguati in base alla fase in cui si trova ogni hotel. In una prima fase, la colazione verrà servita in camera. In una seconda fase verranno attivate le aree comuni con servizio di prima colazione à la carte e in una terza fase verrà attivato il buffet della colazione, mantenendo tutte le misure di sicurezza necessarie.

**RIUNIONI ED EVENTI:**

- ✓ Adeguamento della capienza delle sale riunioni alle nuove misure di distanza.
- ✓ Promuoveremo le ispezioni virtuali.
- ✓ Si darà priorità all'utilizzo di sistemi con una connessione wireless.
- ✓ Tavoli e hospitality desk disporranno di sistemi di protezione e igiene.
- ✓ Tutte le sale riunioni disporranno di gel idroalcolico per gli ospiti.
- ✓ Si adeguerà il servizio ristorazione (coffee break e pasti) saranno.
- ✓ Prima dell'arrivo verranno comunicate tutte le misure di sicurezza necessarie ed adottate all'interno della struttura.



RoomMate  
HOTELS

**STAY SAFE,  
STAY WELL**



## **Nous continuons à prendre soin de vous, vous êtes notre priorité**

Chez Room Mate Hotels, nous aimons prendre soin de vous et nous pensons toujours au meilleur pour vous. Nous voulons que vous vous sentiez chez vous et c'est pourquoi, plus que jamais, votre santé est la chose la plus importante.

Dans tous les hôtels, nous avons mis en œuvre notre protocole **STAY SAFE, STAY WELL** qui comprend la refonte des processus de nettoyage et d'hygiène pour protéger, prendre soin et garantir la sécurité de tous, clients et personnel de tous les hôtels.

Ce protocole rigoureux et exhaustif a déjà été testé avec succès dans les 15 hôtels qui ont fourni une assistance.

## **Nous nous occupons de chaque détail de votre voyage:**

✓ **PRE-SEJOUR:**  
Informations avant l'arrivée mises à jour sur  
[www.room-matehotels.com](http://www.room-matehotels.com)

✓ **SÉJOUR**  
Accueil  
Zones communes  
Chambres  
F&B  
Réunions et événements

### **ACCUEIL:**

- ✔ A l'entrée de l'hôtel vous aurez à votre disposition un nettoyeur pour désinfecter vos chaussures.
- ✔ Modification des réceptions avec cloisons en méthacrylate et signalétique au sol pour garantir le respect de la distance de sécurité.
- ✔ Enlèvement temporaire des meubles et objets décoratifs qui empêchent le respect des distances minimales de sécurité.
- ✔ Les clients qui en feront la demande auront à leur disposition des gants, un masque et un thermomètre.
- ✔ Départ express disponible.
- ✔ Nous recommandons l'utilisation de moyens électroniques pour effectuer tout paiement par carte de crédit ou de débit afin de minimiser les contacts.
- ✔ Service WhatsApp 24h.

### **ZONES COMMUNES:**

- ✔ Tous les clients auront du gel hydroalcoolique disponible dans toutes les parties communes de l'hôtel (réception, parties communes entrée d'ascenseur, salle de petit-déjeuner, salles d'événements, salle de gym, etc...).
- ✔ La capacité maximale des ascenseurs sera adaptée pour assurer la distance de sécurité.
- ✔ Pour les établissements disposant d'une salle de fitness, il faudra effectuer une réservation préalable.
- ✔ Nous augmentons la fréquence de nettoyage dans les espaces publics toutes les 45 minutes (y compris les boutons de porte, les boutons d'ascenseur et toute autre surface ou objet à la portée de tous).
- ✔ Nouvelle signalisation installée pour se souvenir des mesures de distance et de sécurité.

**PIÈCES:**

- ✔ Toutes les clés seront désinfectées avant utilisation.
- ✔ Utilisation de désinfectants spécifiques pour nettoyer toutes les surfaces de la pièce.
- ✔ La ventilation des pièces sera maximisée.
- ✔ La rotation des chambres sera augmentée afin qu'il s'écoule au moins trois jours entre le séjour d'un client et un autre.
- ✔ Aucun service de nettoyage ou d'entretien ne sera effectué pendant que le client est à l'intérieur de la chambre.
- ✔ Les objets de décoration et papeterie seront retirés dans les chambres.
- ✔ Toutes les couvertures et oreillers dans les armoires seront protégés.
- ✔ Les produits du minibar seront disponibles sur demande.
- ✔ Tous les produits de nettoyage sont conformes aux garanties sanitaires contre le virus.
- ✔ Les équipes de nettoyage disposeront d'un équipement de protection lors de l'exécution de leur travail.



**F&B:**

- ✔ **Lavage en machine de toute verrerie et vaisselle (verres, tasses, etc.) à haute température.**
- ✔ **La capacité sera réduite dans les espaces communs pour éviter les foules (bars de petit déjeuner, bars et restaurants) et un système de réservation sera mis en place pour contrôler la capacité.**
- ✔ **Mise en place de lettres au format QR.**
- ✔ **Les petits déjeuners seront offerts selon la phase dans laquelle se trouve chaque hôtel. Dans une première phase, les petits déjeuners seront servis en salle. Dans une deuxième phase, les espaces communs avec un service de petit-déjeuner à la carte seront activés et dans une troisième phase, le petit-déjeuner buffet sera activé, en conservant toutes les mesures de sécurité nécessaires.**

