



THE ROYAL HACIENDAS®

by *Holiday Inn Club Vacations®*

Reglamento del Resort

VERSIÓN ESPAÑOL



Bienvenidos

LES DESEAMOS UNAS FELICES VACACIONES



VERSIÓN ESPAÑOL

- Información
- Actividades
- Restaurantes
- Servicios

Los horarios, días, actividades u otra información puede cambiar sin previo aviso.
Los precios listados en dólares, serán cambiados a pesos según el tipo de cambio del día.

ÍNDICE

5...	Introducción
6...	Cuestiones legales
6...	Acerca del dinero
9...	Entradas y salidas
10...	Políticas de ocupación
12...	Reglamento de las villas
14...	Reglamento para Spring Breakers
15...	Acerca de la Playa Tips del Mar • Tortugas Marinas • Medusa Dedal
17...	Aqua Park
20...	Reglamento de las albercas y jacuzzi
19...	Días y Noches en The Royal Haciendas * Deportes * Actividades Sociales * Tenis * Kayaks * Kids Club
21...	Cancha de Usos Múltiples
22...	Agencia de Viajes Thomas More Tours * Deportes Acuáticos * Renta de Autos * Centro de Buceo * Información de Golf
30...	Dónde Comer en The Royal Haciendas Restaurantes * Bares * Servicio a la Habitación
32...	Manténgase en Forma Gym * Spa * Masajes de Playa * Salón de Belleza
33...	De Compras en The Royal Haciendas
34...	Información General: Cuidado de niños * Servicio Médico * Llamadas de Larga * Distancia * Objetos Perdidos * Lavandería * Servicio Postal * Royal Channel TV * Eventos * Especiales * Taxis * Propinas * Sillas de Ruedas
37...	Encuesta de Servicio al Huésped Servicio de Transportación al Aeropuerto
38...	Directorio de servicios
38...	Llamando a otros Desarrollos
40...	Casos de emergencia
41...	Reglas para el uso de “Drones” o Rpas
42...	No se permiten mascotas en The Royal Haciendas
45...	Paquete Todo-Incluido

INTRODUCCIÓN

Estimados Socios y Huéspedes:

Bienvenido a su villa vacacional en The Royal Haciendas, en la Riviera Maya. Nos sentimos muy complacidos de tenerlos aquí y estamos seguros de que estas serán las mejores vacaciones que jamás hayan disfrutado.

Esta guía se ha preparado para que usted y los suyos conozcan el reglamento y los servicios de The Royal Haciendas y cómo funcionan. Recomendamos que cada persona de su grupo se tome unos minutos para leerlo, pues la información que contiene enriquecerá aún más la experiencia de sus vacaciones.

Para su máxima diversión, hemos procurado reducir todo lo posible las normas acerca de lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer. Esas normas tienen el propósito de asegurarle a nuestros socios y huéspedes, que dispondrán de la mejor oportunidad para disfrutar sus vacaciones y ayudar a nuestro personal a mantener el desarrollo con altos estándares. A fin de lograrlo, pedimos su amable cooperación.

Además de información sobre el resort, restaurantes y consejos sobre actividades, esta guía también incluye ideas para paseos y un directorio de referencias rápidas.

A los socios les damos la bienvenida a su casa de vacaciones y a nuestros huéspedes les deseamos que disfruten su estancia; a quienes invitamos a que pasen a la Oficina de Membresías, donde le brindarán la ayuda más atenta y profesional con la información más reciente sobre dónde ir y qué hacer. De paso, podrán enterarse sobre las ventajas de tener una membresía.

Atentamente,
La Gerencia



CUESTIONES LEGALES

El acceso a The Royal Haciendas está controlado para seguridad de todos; por eso, los socios, huéspedes y visitantes deben registrarse y firmar en la Recepción al entrar. El desarrollo no asume responsabilidad alguna por las personas que no se registren debidamente. Le sugerimos actuar con discreción al invitar nuevos amigos a su villa.

Con la comodidad de nuestros socios y huéspedes en mente y debido al alto número de visitas que impactan los servicios del desarrollo, tenemos una política de visitas. Cuando un socio invita amigos o familiares que no están hospedados en ninguno de los Royal Resorts a pasar el día o tarde con ellos, las visitas deberán registrarse en Recepción y comprar un Pase de Visita (Day Pass).

El Day Pass permite a los visitantes utilizar las instalaciones y los servicios (camastros, toallas, alberca y playa) del resort de las 8 a.m. a las 11 p.m. En caso de que los visitantes se queden más tiempo del permitido, se cargará automáticamente una tarifa adicional por cada hora que se queden según la tarifa de salida tardía vigente en ese momento.

Los socios, huéspedes y visitantes deben estar de acuerdo en respetar y seguir todas las reglas establecidas por el desarrollo y por aquellas organizaciones afiliadas, cuyas instalaciones vayan a utilizar durante su estancia. Asimismo, deberán cerciorarse de que sus hijos menores de edad hagan lo mismo. El desarrollo se reserva el derecho de admisión a sus instalaciones a cualquier persona que se rehúse a cumplir con las reglas, políticas y procedimientos establecidos. Las horas de visita son de 8 a.m. a 11 p.m.

La ley mexicana prohíbe fumar en las habitaciones, suites y villas, en la terraza, en restaurantes, albercas, áreas comunes y en la playa. Existen áreas designadas para fumar en el resort, pregunte en la Recepción por su ubicación.

Fuera del resort, ya no está permitido fumar en espacios públicos en los cuales se reúnen fumadores y no fumadores, como son los centros comerciales, restaurantes y cafés, estadios y espacios de eventos, transporte público y parques, entre otros. Hay letreros que indican las áreas donde sí está permitido fumar.

Infringir esta ley lo puede hacer acreedor de multas severas. The Royal Haciendas y Royal Resorts cuentan con las siguientes pólizas de seguros: Responsabilidad civil: 65860 contratada con Chubb Seguros México, S.A. de C.V., para cubrir los gastos que se incurran en México derivados de un hecho que sea responsabilidad del desarrollo, esto en cumplimiento con la nom-07-tur-2002. Aplica solo durante su estadía. Y de daños: 26300 30286280 contratada con seguros INBURSA, S.A. de C.V.

Existe un doctor independiente en la propiedad que proporciona servicios médicos a los socios y huéspedes de Royal Haciendas.

Todos los gastos médicos, incluyendo los honorarios del doctor, costos hospitalarios, ambulancia, medicamentos, etc., deberán ser pagados en efectivo directamente al prestador del servicio.

El desarrollo no se hace responsable por los servicios médicos brindados.

Para todos los fines, estos reglamentos se rigen únicamente por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. El tribunal y las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos, tendrán jurisdicción exclusiva sobre cualquier demanda que surja de un accidente, lesión o enfermedad, que ocurra durante su estancia en el desarrollo o como consecuencia de esta.

ACERCA DEL DINERO

No se aceptan pagos en efectivo en los centros de consumo

No se aceptan pagos en efectivo en los centros de consumo del Resort.



Puede usar la tarjeta de acceso a su habitación, una tarjeta de débito o crédito en restaurantes y bares, compras, Thomas More Travel, en Alea® Spa o para Eventos Especiales. Sin embargo, la opción de cargo a la habitación no aplica para visitas entre resorts, lleve su tarjeta de crédito o débito para cubrir alimentos, bebidas, cargos extras del paquete Todo-Incluido para platillos y bebidas premium que consume en el resort, propinas y cualquier otra compra que realice durante el día.

Los socios y huéspedes que se hospedan con el paquete Todo-Incluido en The Royal Haciendas pueden disfrutar de sus beneficios todo-incluido sólo en los centros de consumo del resort. No cubre restaurantes y bares en The Royal Cancun o The Royal Sands, Hacienda Sisal o el Gran Salón Hacienda Sisal en Cancún. Si planear pasar el día en Cancún, es bienvenido a visitar los dos resorts, sin embargo, se requiere una tarjeta de crédito o débito para pagar por los alimentos, bebidas y cualquier otra compra que realice.

Los cargos extras del paquete Todo-Incluido para platillos y bebidas premium se pagan en el Resort donde se consuman con tarjeta de crédito o débito.

Las compras realizadas en Thomas More Travel o Alea® Spa siempre podrán cargarse a la habitación, independientemente de dónde se hospeden los huéspedes. Se aceptan pagos en efectivo en el restaurante Hacienda Sisal.

Si extravía o pierde la tarjeta de su habitación, repórtela de inmediato a la Recepción. Es la única forma de evitar cargos a su cuenta si alguien la encuentra y trata de usar su tarjeta. Revise cada nota de consumo antes de firmarla y asegúrese de que le devuelvan la tarjeta correcta. Los recibos que le entreguen en cada compra serán los únicos comprobantes emitidos. Conserve estos recibos para verificar los cargos a su cuenta al momento de la salida.

La persona en cuyo nombre está registrada la villa es responsable por todos los cargos a su cuenta. Los menores de 16

años no podrán usar la tarjeta de acceso para realizar cargos.

La Recepción acepta las siguientes opciones de pago para liquidar la cuenta del club a la salida. Toda cuenta será liquidada en pesos mexicanos o tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard o American Express). También puede utilizar la aplicación Royal Resorts para pagar su cuenta con tarjeta de crédito. Una vez liquidada su cuenta, usted podrá utilizar una tarjeta de crédito o débito para pagar.

Los socios de Royal Resorts que planeen pagar su Cuota Anual de Servicio durante su estancia, deben considerar que la Recepción ya no acepta pagos de la Cuota Anual de Servicio en efectivo o con cheque. Como alternativa, puede utilizar su tarjeta de débito o crédito o el servicio de débito directo ACH (únicamente para socios de los Estados Unidos).

Cambio de Divisas

Como parte de nuestra política cashless y por su seguridad y comodidad, contamos con cajeros automáticos* para disponer de pesos en efectivo. Si desea retirar pesos de su cuenta de divisa extranjera puede hacerlo a un tipo de cambio competitivo utilizando los cajeros automáticos ubicados en los lobbies de nuestros cuatro resorts en el Caribe mexicano.

La Recepción ya no ofrecerá el servicio de cambio de divisas. Los socios y huéspedes ahora podrán disponer de pesos en efectivo en cualquier horario utilizando una tarjeta de débito o crédito de moneda extranjera sin necesidad de pasaporte, sin hacer fila en la recepción y sin límite de efectivo diario.

Nuestros socios y huéspedes con cuentas bancarias de México también podrán disponer de efectivo con estos cajeros automáticos.

*Royal Resorts no es responsable de las transacciones en cajeros automáticos. Todas las transacciones son procesadas por el banco. Pueden aplicarse cargos bancarios.

Su estancia en The Royal Haciendas

The Royal Haciendas les da una cálida bienvenida a todos sus huéspedes. Si no es la primera vez que nos visita, bienvenido de vuelta a su hogar lejos de casa. Si es la primera vez que se hospeda con nosotros, esperamos que pase momentos maravillosos.

Con su entorno hermoso frente al mar, suites amplias, servicios y cálido ambiente, The Royal Haciendas ha sido desde hace mucho tiempo uno de los favoritos de las familias, una característica que comparte con todos nuestros resorts. Royal Resorts tiene una comunidad de socios de más de 60,000 familias que disfrutan de los beneficios de tener una propiedad vacacional.

Muchos socios de Royal Resorts consideran su resort su hogar lejos de casa y las cuotas de servicio del club de los Socios y las tarifas del resort de los huéspedes cubren una parte importante de los gastos de operación del resort, lo que deja poco espacio para otras formas de compensación debido a pequeños inconvenientes que los huéspedes pudieran tener durante su estancia.

Otra diferencia entre Royal Resorts los hoteles estándar es que los huéspedes

pueden tener que cambiar de habitación el sábado si un socio va a llegar a ocupar su villa. Aunque se hace todo lo posible para evitarlo, a veces un cambio de habitación es necesario. Si esto le afecta, el personal lo ayudará para que el cambio sea lo más rápido posible, para que usted pueda continuar disfrutando de sus vacaciones.

Los miembros de nuestro equipo en The Royal Haciendas harán todo lo posible para asegurarse de que tenga una agradable estancia. Si detecta un problema en su habitación o suite, por ejemplo, un goteo o una caja fuerte que no se abre, llame a la recepción, ext. 171. Puede estar seguro de que se resolverá rápido, a menudo, en cuestión de minutos.

Si existe algún inconveniente debido a una falta de comunicación o un error nuestro, nuestro equipo explorará todas las oportunidades posibles para rectificar la situación y resolver el problema hasta que usted quede satisfecho.

El Gerente de Servicio a Huéspedes está a su disposición para ayudarle con cualquier pregunta o problema que pueda tener durante sus vacaciones. Para comunicarse con él, solo llame a la ext. 171 o solicítelo en la recepción.

Esperamos que disfrute su estancia.



ENTRADAS Y SALIDAS

Registro al Llegar

La hora de entrada es a las 4 p.m. Al registrarse usted recibirá una tarjeta llave de consumo por cada adulto que ocupa la villa o puede solicitar la activación de su tarjeta de socio. Cuide sus tarjetas llave.

Una vez que llegue a su villa, tómese el tiempo de revisar la lista de inventario de su cocina. Si detecta alguna discrepancia en su inventario o si algo está dañado y requiere de algún servicio de mantenimiento en su habitación llámenos a la ext. 171 para evitar un cargo en su cuenta.

Acerca de su Salida

El día previo a su salida, se le hará llegar a su correo electrónico el estado de cuenta. Verifíquelo con sus recibos y notifique cualquier diferencia a la Recepción lo antes posible. Puede liquidar su cuenta desde el momento en que la reciba hasta las 11 a.m. del día de su salida. Conforme a las leyes mexicanas todo cambio de divisa, deberá ser a pesos mexicanos.

La hora de salida es estrictamente a las 11 a.m. Si usted no ha desocupado su villa a esta hora, se le hará un cargo de \$2,000 pesos por cada hora de retraso. El Centro de Actividades localizado en el primer piso debajo de la Oficina de Ventas, tiene un Salón de Hospitalidad con instalaciones para guardar su equipaje, regaderas y una sala de espera, si su vuelo sale más tarde.

Cambio de Villa

Socios y huéspedes que se quedan una semana más deben considerar el siguiente procedimiento. Los intervalos en The Royal Haciendas corren de sábado a sábado y esto significa que recibimos nuevos huéspedes cada semana. Por lo tanto, el nuevo ocupante de la villa en la que actualmente se encuentra, llegará el día sábado, ya que inicia el nuevo periodo semanal de ocupación. Por este motivo,



usted se cambiará a una nueva villa. El procedimiento para cambio de villa es sencillo y cómodo y no tendrá que hacer fila en la Recepción.

Aunque la hora de salida es a las 11 a.m. y la hora de entrada es a las 4 p.m., su villa podrá estar disponible a partir de las 12 p.m., pero posiblemente no se encuentre limpia en ese momento. Ama de llaves la tendrá lista lo más pronto posible. Le sugerimos que sus pertenencias estén listas. Nuestros Botones le asistirán a mudarse, favor de llamar a la extensión 177 para solicitar este servicio.

* Los montos en dólares (US) se le cargarán en moneda nacional al tipo de cambio vigente.

1. Si usted necesita llaves adicionales o la cancelación de alguna, favor de llamar a la Recepción para confirmar el número de tarjetas llave que desea para el resto de su estancia.
2. Para ahorrar tiempo, la ropa colgada en su closet puede ser transportada así, no hace falta que la empaque. Acomode por favor sus pertenencias y equipaje de tal forma que el botones pueda cambiarlas a la unidad por ocupar.

3. No olvide sacar sus valores de la caja de seguridad y dejarla abierta para que el nuevo ocupante la pueda utilizar.
4. Es obligatorio que usted o alguien de su grupo esté presente durante el cambio de unidad para hacerse responsable del equipaje que el botones va a cambiar a la nueva unidad y asegurar que llegue en buen estado.
5. Las tarjetas de la villa que desocupará se desactivarán a la hora de la salida, a las 11 a.m. Manténgalas con usted mientras espera en su habitación a que llegue el botones que lo ayudará a cambiar de unidad. El botones le dará sus nuevas tarjetas y usted deberá intercambiarlas por las viejas. Si tiene una tarjeta de membresía, reactivéla en la recepción.
6. Sírvase informar al botones si tiene víveres en el refrigerador. Si usted desea donarlos a su camarista favor de informarlo por escrito.
7. Antes de salir de la unidad, no olvide revisarla y asegurar que se lleva todas sus pertenencias.
8. Recuerde que nuestro compromiso de entregarle su unidad limpia es a las 4 p.m. Nuestras camaristas están trabajando, le agradecemos su paciencia y le daremos prioridad a su unidad. Puede dejar sus pertenencias en la villa y continuar disfrutando de sus vacaciones.

Para mayor información o preguntas, favor de llamar a Cambios de Unidad a la extensión 170.

POLÍTICAS DE OCUPACIÓN

Su amplia villa, totalmente amueblada y equipada, ha sido diseñada para que su estancia sea lo más placentera posible. El

cumplimiento de estas reglas, se garantizará que siga siendo así y ayudará a conservar los costos de mantenimiento al mínimo.

Los límites de ocupación son:

THE ROYAL HACIENDAS

Villa	6 personas
Suite only	4 personas
Jr. Suite	2 adultos

Si es socio, se podrá permitir una persona adicional en la unidad pagando el costo correspondiente, favor de verificar en la Recepción. Si su llegada es después de las 6 p.m. la tarifa se cargará automáticamente a su cuenta. En el caso de la Jr. Suite (lock-off), se permiten hasta dos niños adicionales menores de 12 años.

Con la intención de cuidar el medio ambiente, se implementó un sistema para ahorrar agua y energía; si no desea que se le cambien las toallas, simplemente cuélguelas en el baño, de lo contrario déjelas dentro de la tina.

La elaboración del inventario e inspección de la villa lo llevará a cabo el Departamento de Ama de Llaves antes de que usted se retire. Cualquier pérdida o daño a la villa que sea mayor a los ocasionados por el uso normal y en exceso de \$8 USD en valor se cobrará al ocupante. Favor de no sacar ningún artículo perteneciente a la villa, incluyendo muebles, utensilios de cocina, vasos, toallas, etcétera.

Política del Visitantes

Los socios y huéspedes pueden invitar a amigos y familiares que no se hospeden en los resorts para pasar el día con ellos, sujetos a las políticas de Visitas y Day Pass. Las horas de visita son de 8 a.m. a 11 p.m. Las visitas deben registrarse en la Recepción a su llegada y firmar al salir y adquirir un Day Pass. La tarifa de admisión del Day Pass es de \$100 pesos por persona, por día para invitados de socios de Royal Resorts y \$150 pesos por persona por día para personas que visitan a huéspedes no socios. Con el pago de la cuota, sus visitas tienen derecho de utilizar las instalaciones y servicios del resort durante el día. La cuota y

las cuentas de restaurantes y tiendas de sus invitados se cargarán a su cuenta. Si invita a personas después de las 6 p.m. la tarifa se cargará automáticamente a su cuenta.

Se permite un máximo de cuatro invitados externos por villa por día y no hay cargo para niños menores de tres años. En caso de que sus invitados se queden por más tiempo del horario de visita permitido, se cargarán automáticamente cuotas adicionales a su cuenta. La política de visitas de pase de día no se extiende a los huéspedes que se hospedan con el paquete Todo-incluido.

Los socios, huéspedes y visitas deben seguir y respetar el reglamento y políticas del desarrollo.

No se permiten proveedores externos

Queda estrictamente prohibida la entrada a las instalaciones a terceras personas que ofrezcan, promocionen o presten cualquier servicio de naturaleza comercial dentro de la propiedad, incluso si son contratadas o invitadas por nuestros miembros, huéspedes o sus invitados.

Esto infringe los reglamentos y licencias de operación del desarrollo, y también va en contra de las leyes locales.

Es importante mencionar que de conformidad con el Reglamento del Desarrollo, la Guía de Uso, los Contratos celebrados por los miembros y Royal Resorts, así como la legislación aplicable; Royal Resorts se reserva el derecho de admisión a cualquiera de las instalaciones a las personas que se rehúsen a cumplir con las reglas, reglamentos y políticas de los Desarrollos incluyendo aquellas personas que ingresen al Desarrollo a prestar diferentes tipos de Servicio.

Está prohibida promocionar las reventas o rentas privadas en el resort

Queda estrictamente prohibido a los miembros y huéspedes y a sus invitados promocionar y/o comercializar con otros miembros, huéspedes y/o terceros los derechos contractuales que hayan adquirido sobre el desarrollo. Los miembros y huéspedes que sean sorprendidos realizando las actividades anteriormente mencionadas, serán sujetos a las sanciones contractuales y administrativas correspondientes e incluso podrán ser denunciados y puestos a disposición de las autoridades competentes.



SERVICIO DE CAMARISTA

El servicio de limpieza se proporciona diariamente a excepción de domingos y días festivos. La camarista no limpia la cocina. Encontrará detergente en polvo para la lavadora de trastes en su villa. Por favor no utilice detergente líquido. Antes de partir, le agradeceremos que todos los artículos de cocina sean lavados y guardados.

Si deja algún artículo o utensilio sucio nos veremos obligados a realizar un cargo de \$75 US por servicio. Este cargo también aplica si su villa está excesivamente sucia o desordenada el día de su salida.

* Los montos en dólares (US) se le cargarán en moneda nacional al tipo de cambio vigente.

REGLAMENTO DE LAS VILLAS

Favor de seguir estas disposiciones a fin de colaborar con el mejor mantenimiento de la villa:

1. No utilice las toallas para quitarse el maquillaje, limpiar objetos sucios o de cocina.
2. No coloque artículos de plástico en el lavaplatos.
3. Evite colocar sartenes, ollas o cafeteras en la barra de granito, ya que esto la dañará y la reparación es costosa. Utilice los porta-calientes después de sacar sus sartenes de la estufa. Tenga cuidado de no dañar el granito.
4. Favor de no sentarse en el mobiliario del interior de la villa si aún está mojado o cubierto de arena y/o bronceador. Le pedimos que de preferencia no se aplique el bronceador dentro de la villa. Los aceites y cremas pueden salpicar el piso y volverlo resbaloso; evite caídas.
5. No cuelgue las toallas, trajes de baño y otros artículos en los barandales de la terraza. Si requiere de un tendedero puede solicitarlo a Recepción.
6. No cuelgue ropa húmeda sobre las pantallas de las lámparas o sobre los muebles.
7. Favor de depositar la basura en el lugar indicado. The Royal Haciendas tiene un programa de reciclaje y deberá separar sus plásticos, aluminio, vidrio y papel, y depositarlo en los contenedores especiales debajo del fregadero de su villa. También encontrará botes de basura para reciclaje por toda la propiedad.
8. No tire las pilas usadas en el bote de la basura. Deposítelas en la bolsa de desechos tóxicos que se encuentra en la habitación para que la camarista las recolecte.
9. Deje sólo una de las puertas o ventanas abiertas al mismo tiempo y use el tope de la puerta para prevenir algún daño. Cuando salga de la villa, asegúrese que las puertas y ventanas estén bien cerradas. El viento puede cerrar la puerta principal causando un accidente.
10. Con el fin de prevenir el moho, la condensación y el olor a humedad, asegúrese de que todas las puertas, incluyendo las de la terraza, estén cerradas cuando esté prendido el aire acondicionado. Al salir de la villa, asegúrese que el termostato de su villa esté a 23°C.
11. No se permiten mascotas.
12. Si utiliza el extintor de fuego sin motivo alguno dentro de su villa, se le hará un cargo de \$100 US. Si lo hace en los pasillos, el cargo será de \$75 US.
13. Por ley está prohibido fumar en las habitaciones, suites y villas y en la terraza. Esto aplica para cigarros, puros, cigarros electrónicos, vapeadores y cualquier otro producto de tabaco o nicotina. Existen áreas designadas para fumar en el resort, pregunte en Recepción para conocer las ubicaciones.
14. Recuerde guardar sus objetos de valor en la caja fuerte y cierre la puerta. Por favor, asegúrese de que todas las

llaves del agua, las luces y los aparatos de cocina, incluyendo el horno, estén apagados al salir de la villa.

15. Si ocupa una villa de planta baja, asegúrese de que las puertas corredizas estén cerradas con seguro antes de salir de su villa.
16. No retire ningún artículo de la villa, incluyendo muebles, vajilla, vasos y toallas.
17. No mueva los muebles de la terraza de su villa al área de la playa o de la alberca.
18. Si quebranta en repetidas ocasiones las normas que se mencionan en este reglamento, es posible que se le pida que abandone el resort.

Nuestras camas

El colchón en su habitación es reversible. Si prefiere el lado más duro para tener una buena noche de sueño, pida al personal de limpieza o contacte a la Recepción para solicitar que lo volteen.

Utilice la Caja de Seguridad

The Royal Haciendas no se hace responsable por objetos de valor perdidos en las villas o en sus alrededores. Cada villa y/o habitación independiente está equipada con una caja de seguridad electrónica, sin llave, para que usted guarde allí sus objetos personales de valor. Lea las instrucciones antes de utilizarla y deje la caja abierta a su salida. Si necesita ayuda para utilizar su caja, por favor comuníquese con Recepción.

Si un miembro de nuestro equipo detecta valores a la vista o caja de seguridad abierta, un supervisor de administración y uno de seguridad verificarán el caso. La caja se cerrará, teniendo usted que llamar a Recepción para obtener la clave correspondiente.

No Propaganda o Fines Comerciales

Todos los Royal Resorts están diseñados para que los socios y huéspedes disfruten su estancia sin ser molestados. Como cualquier desarrollo privado, tenemos reglas



para asegurar estancias placenteras a todos nuestros socios y huéspedes.

Por tal motivo, quedan prohibidos los anuncios o publicidad referente a “reventas” y “rentas” de villas y la promoción de cualquier servicio dentro del desarrollo. El derecho de colocar letreros y publicidad queda reservado para los desarrolladores.

Los socios que deseen información sobre el programa de renta o las reventas a través de Vacatía, deben contactar a la Oficina de Membresías.

Campaña Ecológica

Ayúdenos a proteger al ambiente reciclando el plástico, aluminio y cartón que se acumule dentro de su villa; utilice los contenedores de reciclaje que se ubican en las áreas comunes. Toda la basura reciclada y separada se envía a la Fundación Royal Resorts, que a su vez, la vende con el fin de recabar fondos para proyectos de preservación y desarrollo sustentable en el área protegida por la ONG, Amigos de Sian Ka'an A.C.

Por favor únase a nuestra campaña y siga nuestras recomendaciones en cuanto al cambio de toallas, el reciclaje de baterías y el uso de luces y aire acondicionado. Le sugerimos que apague todas las luces antes de salir de su villa y que mantenga el aire a 23°C.

Todos los Royal Resorts operan con prácticas ambientales tales como el reciclaje, el ahorro de agua y energía, el uso de productos de limpieza ecológicos, popotes para beber fabricados con materiales naturales, reducción del uso de plásticos, la educación ambiental para el personal y más.



Huéspedes menores de 25 años

Esperamos que nuestros jóvenes huéspedes disfruten su estancia como adultos responsables. Es absolutamente indispensable que cada una de las personas que forma parte de su grupo se tome unos minutos para leer las reglas publicadas en esta guía. Todos los socios y huéspedes deben cumplir con el reglamento establecido por el Consejo Consultivo de Socios del Resort.

Queremos recordarle que usted será responsable tanto de las acciones como las obligaciones financieras de usted y de sus acompañantes. De acuerdo a nuestra política debe haber al menos una persona mayor de 25 años en su grupo. Si ninguno de sus acompañantes es mayor de 25 años, usted deberá proporcionar el nombre y el número telefónico de sus padres o de alguien más quien asumirá la responsabilidad por sus acciones y obligaciones financieras.

Un depósito en efectivo o con tarjeta de crédito será requerido al momento de su registro.

El número de ocupantes por villa será estrictamente vigilado, consulte la sección de Políticas de Ocupación en este guía para más información.

No está permitida la venta ni el consumo de bebidas alcohólicas a personas menores de 18 años. Para acreditar su mayoría de edad le será requerida una identificación oficial. Tome alcohol con moderación por su propia seguridad.

La tranquilidad del resort es de extrema importancia para nuestros socios y huéspedes, de modo que la Gerencia se asegura que en todo momento puedan disfrutar sus vacaciones sin ser molestados. Incidentes como ruido excesivo, lenguaje vulgar, conducta indisciplinada, desfiguros, daño a la propiedad o cualquier otra violación al reglamento interno conducirán al desalojo del infractor(es) de las instalaciones del resort, además de que tendrá que responder por los cargos financieros que causen los daños. Estas políticas serán estrictamente aplicadas.

Le suplicamos que respete la privacidad de los demás huéspedes así como las instalaciones del resort.

Asegúrese de no traer, vender o consumir drogas ilegales, incluida la marihuana, es delito grave que se castiga con cárcel.

ACERCA DE LA PLAYA

Todas las playas en México son propiedad federal y el desarrollo no se hace responsable por heridas, robos, u otros incidentes en esta área. La estancia en la playa y el mar es bajo su propio riesgo. Hay un salvavidas de guardia durante el día; verifique los horarios, ya que estos varían. Evite nadar si se siente cansado, sobre expuesto al sol o si acaba de comer o tomar alguna bebida. No es recomendable nadar en la noche.

De Mar y Arena

Las aguas cristalinas de color turquesa y la cálida brisa del Caribe, son bellas e invitadoras, pero a veces pueden ser peligrosas. Para su seguridad por favor respete lo que indican las banderas de advertencia ubicadas en la playa:

Rojo: Fuerte oleaje, está prohibido nadar



Amarilla: oleaje moderado, no se aconseja nadar



Verde: Mar en calma, disfrútelo.



Hay varias zonas designadas para nadar en la bahía de The Royal Haciendas y una zona para hacer esnórquel en el arrecife. Si tiene alguna pregunta consulte con el personal de la playa.

Tips del Mar

Nunca eche clavados en las olas, puede golpearse con una roca sumergida o un área somera y lastimarse. Evite nadar solo y a profundidad. Si le arrastra la corriente, nade paralelo a la playa hasta salir, evite nadar contra corriente.

Los niños deben estar bajo supervisión cuando jueguen en las olas y en todo momento.

Vendedores Ambulantes

Nuestros concierge y personal de Spa están disponibles en la playa para darle información acerca de los servicios del resort. Sin embargo, tome precaución de los vendedores ambulantes que ofrecen tours, actividades, masajes, joyería y otros productos y servicios en la playa. Estas personas no son empleados de The Royal Haciendas o de Royal Resorts ni tienen trato alguno con nosotros. Su resort no se hace responsable por la calidad de los productos y servicios que ofrecen.

Erizos de Mar

Observe por dónde camina, en especial en las áreas con rocas sumergidas donde podrían encontrarse erizos marinos. Si por accidente usted pisa un erizo negro, sus largas espinas pueden causarle una desagradable herida. Esté al pendiente de las señalizaciones de precaución en la playa. Es aconsejable usar sandalias mientras camina por las instalaciones del desarrollo o por la playa.

No Toque el Coral

Si va a esnorquelear o bucear, admire el arrecife de coral sin tocarlo. No extraiga conchas, peces ni otras criaturas marinas, ni remueva la arena alrededor del arrecife. El coral es muy frágil y crece lentamente; incluso un ligero golpe puede dañarlo y tardar cientos de años en recuperarse.





Medusa Dedal o Agua Mala

Durante la primavera en el Caribe mexicano, suelen aparecer una diminutas criaturas conocidas como la medusa dedal, agua mala, dedal o pulga marina; surgen ocasionalmente a lo largo de la playa, aunque las fuertes corrientes las dispersan.

La medusa adulta mide una pulgada de diámetro y tiene manchas cafés, pero las larvas son microscópicas. Cuando son tocadas, emiten células tóxicas que causan comezón. La sensación de irritación empieza varias horas después de que el nadador haya salido del mar y el salpullido normalmente aparece en áreas del cuerpo cubierto por traje de baño o playera. Después de estar en el mar, es recomendable quitarse el traje de baño cuando entre a la regadera y enjuagarlo utilizando un detergente. Esto eliminará cualquier célula atrapada en la tela. Si aparece salpullido, lave la zona irritada con vinagre, puede aliviar la sensación de comezón. Si la comezón es severa y la acompañan dolores de cabeza, fiebre o náuseas, consulte al doctor del desarrollo.

Si observa algunas manchas cafés sobre las aguas poco profundas, podría ser la medusa dedal adulta, pregunte al equipo del Centro de Deportes o al salvavidas antes de meterse al mar.

Rayas

Si se hospeda en The Royal Haciendas, tenga precaución cuando se meta al mar, y vea por dónde camina, en ocasiones las rayas pueden permanecer semienterradas en la arena.

Tortugas Marinas

Durante las noches de verano, las tortugas marinas llegan a las playas de Royal Resorts para desovar. El equipo de Seguridad y biólogos locales protegen los nidos y, tras 45 a 60 días, liberan a las crías por la noche para ayudarlas a llegar al mar a salvo de depredadores.

Cuatro especies de tortuga marina anidan en el Caribe mexicano y este programa ayuda a conservar una especie con más de 100 millones de años de existencia.

Si observa una tortuga en la playa, mantenga silencio y una distancia mínima de 10 metros. No la toque, persiga ni use flash al tomar fotos, ya que el ruido y las luces pueden asustarla y hacer que regrese al mar sin desovar. Avise al personal de Seguridad, ellos están capacitados para actuar.

Por normas ambientales mexicanas, los huéspedes no pueden manipular ni liberar tortugas bebé.

Durante tours de esnórquel, prefiera usar camiseta para protegerse del sol en lugar de bloqueador solar, ya que sus químicos dañan los arrecifes y la vida marina. También ayude evitando bolsas y popotes de plástico, que son peligrosos para las tortugas.

La ley mexicana prohíbe cazar tortugas marinas, recolectar sus huevos o comprar productos derivados de ellas.



AQUA PARK

A los niños les esperan horas de diversión en el parque acuático de la alberca infantil de la fase 1 del resort. Disfrutarán jugando en los toboganes y participando en los juegos y actividades durante el día que organiza el equipo del Kids Club.

Reglamento de Aqua Park

Horario de la alberca: 9 a 6 p.m.

Profundidad máxima: 35 cm

- Este parque acuático no cuenta con salvavidas por lo que los niños deberán estar supervisados por un adulto en todo momento.
- El uso de equipos de audio está permitido únicamente con audífonos.
- Use calzado en todo momento para evitar resbalones.
- Le sugerimos el uso de bloqueadores biodegradables amigables con el medio ambiente.
- Los niños no deben utilizar la alberca si padecen algún malestar estomacal o náusea. Los niños pequeños deben usar pañales acuáticos. Se aplicarán cargos adicionales en caso de algún accidente que ocasione el cierre de la alberca.
- Los adultos no pueden hacer uso de toboganes y resbaladillas.
- Por seguridad de los niños y otros huéspedes en el área de la alberca, estas actividades están prohibidas:
 - Realizar clavados
 - Realizar actividades ruidosas o de riesgo
 - Ingresar objetos de vidrio o punzocortantes.
 - Uso flotadores grandes y artículos de playa como tablas de surf, aletas de esnorquel.
 - Uso de hieleras o recipientes para alimentos.
 - Comer o beber dentro de la alberca.
 - Correr en las escaleras o empujar a otros.
 - Lanzarse de cabeza.
 - Subir por los toboganes, frenar o cambiar de trayectoria.
- Estos toboganes y resbaladillas son para uso exclusivo de niños de 3 a 12 años de edad. Solo un niño a la vez.
- El uso del tobogán y resbaladilla se realizará sentado.
- En caso de lluvia o tormenta eléctrica no se podrá hacer uso del Aqua Park.
- The Royal Haciendas no se hace responsable de los daños o perjuicios tanto propios como causados a terceros.



REGLAMENTO DE LAS ALBERCAS Y JACUZZI

El horario para el uso de las albercas es de 7 a.m. a 10 p.m. todos los días. Los niños menores de 12 años deben utilizar la parte menos profunda de la alberca. Las demás albercas las podrán usar bajo observación. No se permiten niños en el bar de la alberca aunque tengan autorización de sus padres o estén bajo supervisión.

Las toallas de playa están disponibles diariamente en el mostrador de Servicios Deportivos. Le corresponde una toalla por persona por día. Para contribuir con la protección del medio ambiente y ayudarnos a reducir la cantidad de agua y detergentes utilizados en el proceso de lavandería, usted puede conservar su toalla de playa por más de un día y regresarla cuando considere que necesita ser lavada.

El cumplimiento de las reglas que se mencionan a continuación, asegurará la comodidad y diversión de los socios y huéspedes.



1. No utilizar la alberca ni el jacuzzi, cuando estén colocados los letreros de mantenimiento.
2. No se permiten clavados ni brincos hacia la alberca; esto también aplica para cualquier juego en la alberca que resulte molesto para los demás huéspedes.
3. No salpicar en el área del bar.
4. No se permite que los niños jueguen o naden en la alberca de entrenamiento, ni en el jacuzzi el cual fue diseñado para uso exclusivo de los adultos
5. No se permite hacer fogatas en la playa o en el área de alberca.
6. En la alberca o en la playa, no se permite el uso de reproductores de música con alto volumen, solamente con audífonos.
7. No se permiten botellas o vasos de vidrio en la alberca, jacuzzi o en la playa.
8. No se permiten flotadores, barcas u otros artículos de playa en la alberca o en jacuzzis (salvo en la alberca para niños).
9. El uso de hieleras no está permitido en el área de alberca, sólo en la playa.
10. No se permite correr ni hacer desorden en el área de la alberca.
11. No se permite llevar a la playa o a la alberca los muebles que están en la terraza de la villa.
12. Cada persona que regresa de la playa, debe enjuagarse en la regadera de agua dulce que se encuentra en el acceso al desarrollo.
13. Aunque sus niños pequeños tengan puestos flotadores y chalecos de salvavidas en la alberca, deben ser supervisados.
14. No hay salvavidas en la alberca. El uso de ésta queda bajo la completa responsabilidad del propio usuario.
15. En caso de emergencia, utilice el salvavidas de la alberca.

No use la alberca si tiene malestar estomacal o náuseas. No se permitirán bebés y niños pequeños en las albercas a menos que estén usando pañales impermeables especiales. Se recomienda ir al baño antes de entrar al agua. Se cobrarán tarifas de limpieza en caso de un "accidente" que provoque el cierre de una alberca.



Disfrute las tinas de hidromasaje

Tenemos tinas de hidromasaje en el área de las albercas exclusivas para adultos y algunos en los que sí se admiten niños. Observe los señalamientos.

Los padres serán los únicos responsables por los actos de sus hijos en las áreas de alberca. Repase este reglamento con sus pequeños para evitar problemas.

Uso de Camastros y Palapas de Playa

Para comodidad de todos nuestros socios y huéspedes, no se deberán reservar espacios en las áreas comunes colocando toallas o pertenencias personales sobre los camastros, sillas o debajo de las sombrillas (palapas).

El personal de Seguridad hará todo lo posible para servirle, sin embargo si la demanda lo amerita se verá en la necesidad de retirar los artículos que se queden desatendidos por más de una hora y los llevará a servicios deportivos. En caso de un artículo de valor podrá reclamarlo en la recepción.

Tenga en cuenta que no somos responsables de la pérdida de cualquier objeto personal y que existe la posibilidad de que se le cobre por toallas o equipo propiedad del Resort y que sea extraviado.



Los Jardines

Disfrute los jardines en The Royal Haciendas; aunque con el propósito de mantenerlos hermosos, por favor no se siente ni camine sobre el pasto. Observará una variedad de plantas y árboles de la zona en los jardines, así como típicas plantas tropicales como buganvillas, hibiscos, adelfas, ixora y allamanda y también podrá ver coloridas aves, así como la ocasional iguana asoleándose. Es probable que vea algunos gatos, coatíes y mapaches. Por favor no los alimente.



DÍAS Y NOCHES DE DIVERSIÓN

Hay diversión para todo el día en The Royal Haciendas. Esta sección le proporcionará información sobre los servicios y actividades que existen en el desarrollo.

Servicios Deportivos

El desarrollo ofrece sin cargo los siguientes servicios a sus miembros y huéspedes:

- Canchas y equipo de tenis
- Kayaks en la Fase II
- Equipo e instrucciones de esnórquel
- Juegos de mesa
- Programa de actividades
- Toallas de playa
- Palos de golf
- Bicicletas

Todo está a su disposición en el mostrador de Servicios Deportivos, abierto diariamente de 7 a.m. a 8 p.m. Ext. 168. Por favor cuide las toallas y el equipo que usted solicite. El costo de reemplazo de artículos se ve reflejado en la Cuota Anual de Mantenimiento.

Los kayaks están disponibles de 9 a.m. a 5 p.m.; el último paseo es a las 4 p.m. El personal puede cancelar esta actividad si las condiciones del clima no son las convenientes.

Bicicletas

Puede reservar una bicicleta y equipo en Servicios Deportivo. Como medida de seguridad, use casco y chaleco reflejante.

Tenis, un deporte de toda la vida

Descubra todo lo que el tenis de The Royal Haciendas tiene para usted. Sea parte del grupo de Socios y huéspedes que se divierten haciendo amistades y disfrutando de un estilo de vida saludable. Conozca al instructor, asista a las clínicas los martes de 9 a 10 a.m., reserve una clase privada y disfrute actividades familiares durante la semana. Estos servicios tienen un costo adicional y requieren reservación. Llame a Servicios Deportivos a la ext. 168 o pregunte a su Concierge. The Royal Haciendas también cuenta con canchas de pickleball y una cancha multiuso para jugar básquet, voleibol y fútbol. Haga una reservación en Servicios Deportivos.



Intercambio de libros

Seis ubicaciones: La Rotonda Bar, el Centro de Actividades, Sala de juego, la Lavandería y Servicios Deportivos en la Fase I y Fase II.

Programa de Actividades

El equipo de Actividades ofrece un programa de diversión para niños, adolescentes y adultos. Las opciones incluyen Hatha Yoga, Step aerobics, Clases de Español, Aqua basket, Mini olimpiadas, Voleibol acuático y en la playa, talleres de manualidades, juegos de alberca y playa y muchas más.

Consulte los folletos del Centro de Actividades para adultos, jóvenes y del Kids Club o los tableros con las fechas y ubicaciones de las actividades que le interesen. Las actividades se llevan a cabo en el Centro de Actividades de la Fase I, en el Salón de Juegos en Fase II, en La Rotonda Bar o en la palapa o playa.

Por favor tome en cuenta que las manualidades toman varias sesiones para completar. Hay un cargo por las clases de artesanías, de playeras, pulseras, pintura de máscaras, marcos de fotos, diseño de letreros, pintura de vitrales y arte con arena. El personal de Actividades le informará

sobre los precios para las distintas actividades que se ofrecen.

El Centro de Actividades está abierto todos los días de 9 a.m. a 10 p.m. Ext. 169. Ubicación: Edificio central cerca de la alberca de niños en la Fase I del resort, salga por la puerta trasera del lobby, pasando por Royal Market y por las escaleras a su izquierda. Para los días de lluvia, existe un programa de actividades especial.

El programa de actividades está sujeto a cambio sin previo aviso, le recomendamos verificar los horarios y las locaciones.

Actividades para jóvenes y sala de juegos

Además del programa de actividades para jóvenes, también hay una sala de juegos exclusivamente para ellos. Ubicado junto a Servicios Deportivos en la Fase II del resort, cuenta con mesas de ping pong y bumper pool, Xbox, Wii y más. Para obtener más información, llame a la ext. 169. La sala de juegos está abierto todos los días de 12 p.m. a 5 p.m.

Kids Club

El Kids Club de The Royal Haciendas ofrece actividades supervisadas para niños de cuatro a 12 años. El programa de actividades diarias incluye juegos, diversión en las albercas y en la playa, artes y manualidades, películas, búsqueda del tesoro, pinta caritas, piñatas y más.

Los niños menores de cuatro años que deseen participar en las actividades del Kids Club deben estar supervisados por uno de sus padres en todo momento. Los socios de The Royal Haciendas pueden usar el Kids Club sin cargo adicional. El uso del Kids Club está incluido para los huéspedes Todo-Incluido. Ubicado en el Centro de Actividades, el Kids Club abre todos los días de 9 a.m. a 10 p.m. Si desea inscribir a sus hijos, debe reservar con un día de anticipación. Ext. 169

CANCHA DE USOS MÚLTIPLES

¿Qué tal un partido de baloncesto, fútbol o pickleball con familiares y amigos? Ubicada junto a las canchas de tenis, la cancha de usos múltiples es el lugar perfecto.

Reglamento para uso de cancha de usos múltiples

- Horario de servicio de 7 p.m. a 9 p.m.
- El uso de las canchas de usos múltiples es previa reservación, contacte el módulo de Servicios Deportivos ext. 168.
- La cancha de usos múltiples está diseñada para practicar básquetbol, voleibol, fútbol y tenis, consulte en Servicios Deportivos si desea practicar algún otro deporte.
- Agradecemos su puntualidad, el tiempo de tolerancia es de 10 minutos por lo que, pasado este tiempo se asignará a otros jugadores en lista de espera.
- Ingrese a la cancha de usos múltiples evitando interrumpir el juego de los ocupantes de las otras canchas.
- Una vez terminado el tiempo reservado entregue el equipo en el módulo de Servicios Deportivos para que otros jugadores puedan utilizarlo.
- Los menores que deseen utilizar la cancha, deben estar acompañados por un adulto.
- Utilice calzado deportivo (tenis).
- Prohibido introducir envases y/o vasos de cristal.
- Se deberá mantener un comportamiento adecuado y cordial, evite invadir otras canchas.
- Asegúrese de llevar consigo todas sus pertenencias.
- Cuide el equipo y las instalaciones, evita maltratar las redes, paredes y el mobiliario en general.

Actividades en la Noche

Consulte en el Programa de Actividades los horarios de los eventos nocturnos, que incluyen Noches de Casino, de cine y espectáculos.

Pintura en Artesanías

Despierte su talento creativo en el taller de pintura en artesanías. Disponible de las 9 a.m. a 5 p.m. todos los días a excepción del sábado, en el área de artesanías en la Fase II del desarrollo.

El costo de la clase depende del tamaño de la artesanía que usted elija pintar.

Concierge Personal

Si es Socio del Club, su membresía incluye el servicio de Concierge, quien le ayudará durante su estancia con reservaciones de restaurantes, golf y tours.

Nuestros huéspedes de Royal Resorts también cuentan con Concierge para asistencia con reservaciones, información del resort y recomendaciones sobre actividades y lugares de interés en el destino. Llame a la ext. 172.

EXPLORANDO LUGARES CON



THOMASMORETRAVEL
TOURS & TRANSFERS

Viajes Thomas More tiene todo lo que usted necesita para pasar unas vacaciones inolvidables en Cancún. Atrévase a hacer una travesía por los famosos sitios arqueológicos, bucear y esnorquelear o pasear por la selva, nadar con delfines e ir en altamar a una de las islas del Caribe mexicano. También hay interesantes paseos para toda la familia. Más opciones en la agencia de viajes de su club.

www.thomasmoretravel.com



DESCUBRIENDO EL PASADO

Esta será su oportunidad de viajar en el tiempo. Explore los sitios arqueológicos de la región.

Hay miles de éstos en la Península de Yucatán. Envueltos en magia y misterio, son el legado de una de las civilizaciones antiguas más importantes de las Américas: Los Mayas. Aún hay más, los atractivos históricos de la región también incluyen la gran ciudad de Mérida y una variedad de pueblos coloniales y haciendas. Éstos son algunos de los sitios que podrá visitar durante sus vacaciones:

Tulum & Xel-Há

Desde su espectacular altura a la orilla del mar, la ciudad maya de Tulum ofrece vistas increíbles de las aguas turquesas del mar Caribe. Después de visitar Tulum, se hace una parada en Xel-Há, una cadena de cenotes y caletas de agua fresca y salada interconectadas, que son un paraíso para esnorquelear.

Si tiene el tiempo contado, puede optar por el tour que lo lleva únicamente a Tulum.

Chichén Itzá

Descubra Chichén Itzá, la antigua capital de los Itzaes Mayas, declarado por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1988 y recientemente elegida como una de las Siete Nuevas Maravillas del Mundo en una encuesta mundial. Chichén Itzá tuvo su período de gloria entre el 800 y 1150

d.C., cuando controlaba toda la Península de Yucatán económica y políticamente, perdurando como sitio sagrado hasta después de la Conquista Española.

Viajes Thomas More ofrece diferentes opciones para conocer Chichén Itzá, incluyendo un recorrido del sitio por la tarde para disfrutar del Show de Luz y Sonido por la noche.

Cobá

Cobá es uno de los sitios arqueológicos más grandes del Mundo Maya, tan inmenso que sólo una pequeña zona ha sido restaurada. Hay varias excursiones disponibles para conocer Cobá: uno incluye nado en las cristalinas aguas de un cenote y una visita al sitio arqueológico de Tulúm, otro le da la oportunidad de visitar un pueblo Maya y uno más lo lleva al sitio arqueológico por la tarde para ver la asombrosa representación del antiguo Juego de Pelota Maya en medio de la mística selva.

Mérida

Fundada en 1542 por Francisco de Montejo sobre la antigua ciudad maya T'ho, Mérida, capital de Yucatán, es un tesoro histórico con iglesias coloniales, edificios del siglo XIX y elegantes mansiones. También es un importante centro cultural con galerías, museos, plazas arboladas y eventos nocturnos.

Destacan la Catedral del siglo XVI, la Casa de Montejo, Paseo Montejo y el Museo Regional.

Thomas More Travel puede ayudarle a organizar paseos a Mérida con alojamientos o excursiones a Uxmal, Izamal o una hacienda.

Mérida y Uxmal

Uxmal es uno de los más hermosos sitios arqueológicos del Mundo Maya, famosa por sus magníficos frisos de estuco que embellecen los muros de templos, palacios y pirámides. Durante el período Clásico Tardío de d.C. 600-900, fue la capital dominante del sureste de Yucatán y controlaba el circuito de ciudades de la Ruta Puuc: Kabah, Sayil,



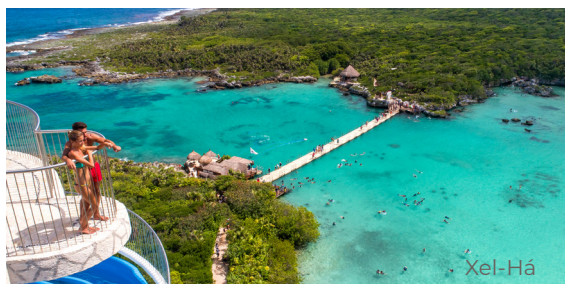
Tulum



Mérida



Ek Balam



Xel-Há

Xlapak, y Labná. Uxmal y las ciudades de la Ruta Puuc fueron declaradas Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1996.

Ek Balam

La historia de Yucatán resurge durante este viaje. Conocerá la antigua ciudad maya de Ek Balam y Valladolid, una de las fortalezas más importantes en la Península de Yucatán para los españoles después de la Conquista.

Otra opción es combinar la historia con naturaleza a través del tour Ek-Balam - Río Lagartos. En la mañana lo llevarán al pueblo de Río Lagartos, en la costa del golfo, donde abordará un bote para explorar los manglares, salinas y lagunas de la Reserva de la Biosfera Río Lagartos, refugio para un sinnúmero de especies de aves y animales, incluyendo flamenco, espátulas rosadas, pelícano blanco, garzas e ibis. Después del almuerzo se dirigirá al sitio arqueológico de Ek Balam, famoso por los grabados de la fachada de su templo principal, la Acrópolis.

TRADICIONES INMEMORIALES

Conozca a los mayas, descendientes de los antiguos constructores de templos, y descubra su rica herencia cultural. Thomas More Travel ofrece varias excursiones para comenzar esta experiencia.

Maya Ka'an

Pregunte en el mostrador de tours sobre Maya Ka'an, el destino más reciente del Caribe Mexicano. Combina naturaleza y tradiciones mayas, incluyendo la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an y comunidades donde podrá conocer rituales, gastronomía, plantas medicinales y la historia maya.

Los tours son operados por comunidades locales, apoyando el desarrollo sostenible y la economía de la región.

ISLAS DEL CARIBE MEXICANO

Descubra las islas del Caribe Mexicano. Cada una tiene sus propios atractivos y ambiente.

Isla Mujeres

Todos a bordo para la travesía a Isla Mujeres, una pequeña isla con todo el encanto caribeño. Su viaje tomará 45 minutos desde Cancún, a su llegada podrá seleccionar sus actividades, ya sea esnorquelear, una excursión de compras al pueblito, un paseo en carrito de golf alrededor de la isla hasta Punta Sur, un promontorio rocoso dominado por un pequeño templo maya y nado con delfines (carritos de golf y nado con delfines tiene un cargo adicional).



Isla Mujeres

Cozumel

Fue la isla sagrada de la diosa maya Ixchel, patrona de la fertilidad, los nacimientos y el tejido, además Cozumel fue el principal centro comercial en la antigüedad. Siglos más tarde, fue el lugar donde el conquistador español Hernán Cortés pisó por primera vez suelo mexicano en 1519 y un refugio para los piratas del Caribe como el Capitán Henry Morgan y Miguel Molas.

En la actualidad, es la isla habitada más grande de México y uno de los mejores destinos para bucear en el mundo. Protegido como Parque Marino Nacional, Cozumel brinda extraordinarios arrecifes para bucear y esnorquelear, tanto para aficionados como para profesionales.



Cozumel

Los sitios de interés en tierra firme incluyen la capital de la isla, San Miguel, el paraíso de los compradores, los parques de Chankanaab y Punta Sur y San Gervasio, la zona arqueológica más grande de la isla.

Viajes Thomas More le ofrece varias opciones para conocer Cozumel saliendo desde Puerto Aventuras o Playa del Carmen. Una alternativa es reservar su transportación con la agencia y explorar la isla por su cuenta.

Contoy

Hacia el norte, a dos horas en barco desde Cancún, esta isla es uno de los santuarios de aves más importantes en el Caribe mexicano; es hogar de más de 150 especies de aves, nativas y visitantes migratorios, así como de colonias de pelícanos, fragatas, garzas y espátulas rosas.

FAMILY FUN

¿Busca diversión para toda la familia? Además del nado con delfines, paseos marítimos y cabalgatas, a continuación le sugerimos estas interesantes alternativas.

Xcaret

Localizado a 10 minutos al sur de Playa del Carmen, este parque ecológico es ideal para disfrutar en familia, con actividades como río subterráneo, esnórquel y paseos por canales en la selva.

Visite el acuario, tortugas marinas, aviario, mariposario, jardín botánico y observe fauna en su hábitat natural. También cuenta con programas de conservación.

Explore vestigios mayas, el Juego de Pelota, el Pueblo Maya y la Hacienda de Henequén. Relájese en la playa o disfrute el espectáculo Xcaret de Noche.mexicanos, un evento sin igual denominado Xcaret de Noche.

Algunas actividades como nado con delfines, esnorqueleo y buceo tienen un costo adicional.

Xel-Há

Disfrute de un día entero con su familia. Imagine nadar entre peces en uno de los acuarios naturales más grandes del mundo



Xcaret



Xplor



EXCURSIONES DE AVENTURA

Tenemos una multitud de emocionantes aventuras que sacarán a relucir su lado más atrevido y audaz. A continuación les presentamos algunas de ellas.

Xplor

El parque más reciente del Grupo Xcaret, le ofrece cuatro diferentes aventuras: tirolesas a través de la jungla, nado en cuevas llenas de estalactitas, remo en un río subterráneo y un paseo en vehículo todo terreno a través de senderos en la selva.

El emocionante circuito de tirolesas cuenta con 11 torres, dos puentes colgantes y 13 tirolesas de distintas alturas dentro de la selva, a través de cuevas y cenotes. Las vistas del Caribe desde la torre más alta es espectacular.

Selvática

Prepárese para la emoción, vuele a través de la selva en 12 de las más altas y más largas tirolesas de México y luego refréscuese con un refrescante nado en el cenote. Combine sus aventura en tirolesa con una variedad de otras actividades disponibles como esnórquel en el arrecife en el Parque Marino de Puerto Morelos, montar a caballo o paseos en Vehículos Todo Terreno.

Río Secreto

Explore los misterios de mundo subterráneo de Yucatán con un recorrido inolvidable de Río Secreto, un laberinto de cuevas y cenotes a lo largo de este río subterráneo resultado de la erosión de millones de años. Las galerías iluminadas le permiten apreciar el silencio de los pozos de agua y las profundidades rodeadas de las estalactitas y estalagmitas en toda su gloria mientras usted camino, nada y flota en su travesía.

Río Secreto está a cinco minutos de Playa del Carmen.

Aventuras en Vehículos Todo-Terreno

Maneje un vehículo todo-terreno a lo largo de senderos hacia un cenote escondido para un chapuzón en sus aguas cristalinas. Excursiones similares combinan su paseo en todo-terreno con montar a caballo, esnórquel, lanchas, visitar un sitio arqueológico o un rato en la playa.

Viajes Thomas More le ofrece variedad de aventuras en estos vehículos 4x4 en varias ubicaciones.



Naturaleza y excursiones privadas

Descubra reservas naturales como Sian Ka'an y Río Lagartos, o visite la isla de Holbox.

Cabalgatas

Explore la selva a caballo y disfrute un refrescante baño en un cenote.

Nado con delfines

Viva una experiencia inolvidable nadando con delfines en Cancún, Xcaret, Puerto Aventuras o Isla Mujeres.

Algo diferente

Descubra museos, el Museo Subacuático de Arte (MUSA), avistamiento de tiburón ballena, cenotes, Xoximilco, pueblos coloniales y clases de cocina mexicana. También hay tours a Chichén Itzá, Tulum y Puerto Morelos.

Explore el Caribe

Thomas More Travel ofrece tours de snorkel, buceo, pesca, cursos PADI y Jungle Tours por la laguna Nichupté y Punta Nizuc.

Playa del Carmen

Durante su estancia debe visitar Playa del Carmen, distrito capital de la Riviera Maya. Este pueblo localizado frente al mar posee una vibrante atmósfera que combina la magia mexicana, el ritmo caribeño y el



Nado con delfines

estilo europeo y hoy en día, es uno de los más famosos centros para vacacionar en el mundo.

Playa del Carmen fue un antiguo puerto maya y a la fecha, es un punto por donde miles de pasajeros cruzan hacia la isla de Cozumel.

Su principal avenida es la Quinta Avenida, una mezcla ecléctica de restaurantes al aire libre, bares, tiendas de artesanías, boutiques y pequeños hoteles de especial encanto que reviven al atardecer. Tenemos taxis disponibles en el Resort, así como un servicio limitado de transportación durante el día (Se requiere reservación; consulte en Recepción los precios y horarios). Si necesita tiempo extra para hacer algunas compras, cenar fuera o salir a divertirse un rato más, acuda a los escritorios de Thomas More Travel y pregunte sobre las transportaciones privadas y compartidas que ofrecemos.



Servicio de Transporte

Llame al Módulo y pregunte a su ConciERGE sobre la transportación desde el desarrollo hacia Royal Resorts durante la semana, horarios y tarifas. Viajes Thomas More también cuenta con un conveniente servicio de traslado al aeropuerto, vea la página 40 para más información.



Reserve sus Tours

Visite el módulo para más información sobre tours y otras actividades. Abierto todos los días de 7 a.m. a 8 p.m. El horario está sujeto a cambio sin previo aviso.

Confirmación de Vuelos

Si desea confirmar la reservación de su vuelo de regreso a casa, lo ponemos en contacto con su aerolínea. Sólo marque a Viajes Thomas More a la Ext. 175 o 0 para hablar con la operadora.

Renta de Autos

Si usted quiere explorar el área por su cuenta, ¿por qué no rentar un auto? Thomas More Travel maneja reservaciones de renta de autos para huéspedes. Está disponible una variedad de vehículos para todas las necesidades. Llame al módulo de viajes, ext. 175.

Centro de Buceo

Visite Dive Balam para reservar tours de buceo y esnórquel. Ofrece cursos para

principiantes y avanzados en arrecifes, barcos hundidos y cuevas. Para bucear en cenotes y ríos subterráneos se requiere certificación especial o un curso de buceo en cuevas.

Abierto todos los días de 9 a.m. a 5 p.m. en la Fase I, excepto sábados. También puede reservar en el Módulo de Viajes.

Golf

Si le gusta el golf y quiere salir a jugar durante su estancia, pregunte a su ConciERGE Personal para mayor información sobre los campos de la zona y para reservar. Pregunte por los campos de golf que ofrecen tarifas preferenciales para huéspedes de Royal Resorts.





RESTAURANTES

Ya sea un desayuno en la playa, una comida del lado de la alberca o una cena romántica a la luz de las velas, prepárese para una deliciosa experiencia culinaria en The Royal Haciendas.

Después de la cena, relájese en el Bar La Rotonda con una copa de vino o su cóctel favorito. ¿Está cansado y no desea cocinar? Pruebe el menú del servicio de alimentos a su habitación las 24 horas.

Durante la semana se brindan diferentes noches tema en La Palapa del Sol. Verifique el programa de restaurantes y entretenimiento en su guía Welcome Home.

Los Murales

El arte y la cocina van de la mano en Los Murales, Nuestro restaurante de especialidades en The Royal Haciendas. Por donde voltee encontrará un toque artístico, desde los murales de estilo bizantino que le dan su nombre hasta la presentación de los platillos.

El menú es una fusión de sabores: mariscos frescos, cortes finos y las tentadoras creaciones del chef. Cada platillo es un viaje de descubrimiento. Los Murales está abierto todos los días para la cena.

Música en vivo. Código de vestir: elegante casual. Se requiere reservación, Ext. 165.

Kinoko

Sabores asiáticos con una selección de platillos japoneses, chinos, coreanos y tailandeses y sushi. Abierto todos los días para la cena. Se requiere reservación y





también para las experiencias Teppanyaki y shabu-shabu (4 horarios cada noche). Código de vestir: Casual elegante.

La Palapa del Sol

Restaurante con vista al mar brinda deliciosos platillos mexicanos, la cocina internacional, mariscos y cortes. Menú a la carta y noches tema durante la semana.

Abierto todos los días para desayuno, y la cena. Ext. 173.

Sol Grill

Ofrece una selección de hamburguesas, sándwiches, mariscos y platillos mexicanos. Abre todos los días para bebidas y el almuerzo.

Luna Grill

Es el lugar perfecto para una hamburguesa, tacos de camarón, wraps, sándwiches o pizzas. Abre todos los días para bebidas y el almuerzo.

Pizza Luna

En la noche, disfrute una pizza gourmet en la terraza en Pizza Luna en Luna Grill. Abre todas las noches para la cena, excepto miércoles.

La Rotonda

Disfrute su bebida favorita en La Rotonda Lobby Bar. Tenemos televisores para eventos deportivos, videos musicales y películas, mesa de billar y un programa de entretenimiento semanal que incluye karaoke, música en vivo y una noche con DJ.

Ordene un café y pan dulce durante el día y un panini o crepas dulces y saladas para una cena ligera. Abierto de 7 a.m. a las 11 p.m.

Servicio a la habitación

Le espera una selección de deliciosos platillos en el menú del servicio de alimentos a su habitación.

Servicio disponible de 10:30 p.m. a 6 a.m., hay un menú especial para los nocturnos. Ext. 132

Cenas Románticas en la Playa

Disfrute de una romántica cena de tres tiempos en la playa, la opción perfecta para parejas, familias o amigos celebrando una ocasión especial. Por favor reserve con anticipación; se requiere un depósito. La cena en la playa es sujeta al clima. Ext. 165

MANTÉNGASE EN FORMA

Gimnasio

Gran variedad de máquinas de ejercicios; los miembros del equipo del gimnasio le mostrarán cómo usar el equipo.

El gimnasio sólo admite huéspedes mayores de 16 años. El uso de zapatos y ropa adecuados para entrenar es obligatorio.

Ubicado en el segundo piso, al final del edificio D y está abierto todos los días de 7 a.m. a 8 p.m., Ext. 186. El uso del Gimnasio está incluido en la Cuota Anual de Servicio para los socios de The Royal Haciendas.



MOMENTOS DE SPA

Alea® Spa

Sus vacaciones en la Riviera Maya son para relajarse, consentirse y dedicarle tiempo a su cuerpo, pronto verá qué tan fresco y revitalizado se sentirá después de una mañana en Alea® Spa.

Disfrute de una seductora sesión de sauna, vapor o jacuzzi y deléitese entre nuestra variedad de masajes de una tentadora selección que incluye el masaje Sueco Relajante, Lomi-Lomi, Piedras Calientes y Aromaterapia, entre otros. Luego estará lista para uno de los tratamientos faciales de lujo o envolturas corporales. Ya sea que esté buscando relajación, o que quiera limpiar su cuerpo con uno de nuestros productos desintoxicantes, estamos seguros que encontrará el tratamiento ideal para usted.

Visite la boutique durante su visita al Spa, en donde encontrará una amplia gama de productos de Spa para el hogar, bloqueadores y bronceadores, aceites esenciales, batas, libros, sandalias entre muchas otras cosas más.

Horario:

Alea Spa® en The Royal Haciendas está abierto de 7:30 a.m. a 8:30 p.m. de lunes

a viernes, sábados y domingos de 9 a.m. a 5 p.m. para servicios del spa y el circuito de hidroterapia. Ubicado en el lobby. Reservaciones: Ext. 179

Masajes de Playa

Si prefiere un masaje al aire libre y escuchando el sonido de las olas del mar, contamos también con área de masajes en la playa del hotel.

Masajes en la Playa: 10 a.m. a 5 p.m.

Salón de Belleza

Se encuentra ubicado junto a la recepción del Spa. Contamos con una amplia variedad de servicios incluyendo las manicuras, pedicuras, uñas de acrílico, cortes de cabello, tintes, trenzas, maquillaje, peinados y tratamientos capilares.

Reservaciones: Ext.151 o con uno de nuestros representantes de Spa en las zonas de albercas.





COMPRAS

Royal Market

Utilice esta conveniente tienda para proveerse de comestibles, bebidas, artículos para el hogar. Vea nuestra extensa selección de artículos nacionales e importados, frutas y verduras, lácteos y delicatessen, la línea Fresco de baguettes, ensaladas y salsas, botanas, helados, dulces, cervezas, vinos y licores. Hay un mostrador de farmacia, una variedad de productos para el sol, postales, recuerdos y más. No pierda su valioso tiempo saliendo a un supermercado si todo lo puede encontrar aquí. Servicio de entrega a su villa sin costo de 8 a.m. a 8 p.m.

Royal Market también ofrece varios útiles servicios como acceso al Internet (pregunte en la tienda), rentas de DVD, bolsas de golf y scooters y renta de scooters para mejorar la movilidad y servicios de fotografías. También puede ordenar flores y canastas de frutas aquí. Si desea cocinar en su villa, incluso hay un servicio de pedidos de carnes. Utilice el servicio de compras en línea en: www.royalresorts.com

Antes de llegar o sorprenda a sus familiares y amigos con flores, canastas de



fruta, vino o certificados de regalo. Royal Market está abierto todos los días de 7 a.m. a 10:30 p.m. Ext. 166

La Paloma Gift Shop

Ubicado junto al Royal Market, ofrece ropa casual y de playa, joyería y souvenirs. Abierto todos los días de 7 a.m. – 10:30 p.m. Ext. 164

INFORMACIÓN GENERAL

Receiving emails

Si alguien desea enviarle un correo electrónico durante su estancia, lo puede mandar a: **repcionrh@royalresorts.com**. Sólo necesitan incluir su nombre completo en Asunto.

Servicio de Niñera

Comuníquese con la Operadora con 24 horas de anticipación para tarifas y reservaciones. Royal Resorts no se hace responsable por el servicio de niñera.

Iglesias

Hay iglesias católicas y protestantes en Playa del Carmen. Pregunte a su ConciERGE Personal o contacte a la Recepción para conocer el horario de las misas y demás servicios.



Servicio Médico

Ubicado en el lobby, a la izquierda de la recepción. Por favor, contacte a la Operadora marcando 0 si requiere atención médica. Los servicios médicos cargarán a la cuenta de su habitación. El resort no asume responsabilidad alguna por los servicios médicos proporcionados.

Voltaje

110 voltios, como en los Estados Unidos.

Cajeros automáticos

Hay un cajero automático ubicado en el lobby, junto a las ventanas del frente. Asimismo, la

recepción ofrece servicio de cambio de divisas en pesos y dólares.

Hielo

Puede comprar hielo en Royal Market.

Lavandería

Abierta de lunes a viernes de 7 a.m. a 1 p.m., 1:30 p.m. a 6 p.m. y 6:30 a 11 p.m. Fines de semana de 9 a.m. a 1 p.m., 1:30 a 5 p.m. El último ciclo de lavado es a las 9 p.m. Las lavadoras y secadoras son de autoservicio, pregunte a la persona encargada cómo operar las máquinas. Para su comodidad todas las lavadoras tienen un dispensador automático de detergente líquido disponible por un costo adicional de \$8 dólares. Si no desea utilizar este servicio, pida que se apague. El ciclo de lavado sin el detergente líquido cuesta \$7 dólares. Servicio de secado \$7 dólares.

La lavandería se ubica detrás del edificio G, salga del lobby por la parte trasera y gire a la izquierda. También puede comprar detergente, suavizante y blanqueador en Royal Market. Ext 167.

Concesiones independientes

Hay algunas concesiones independientes que operan en el desarrollo, por ejemplo, el dive center. Por favor contacte directamente al gerente de la locación, en caso de tener alguna sugerencia o comentario.

WiFi

Contamos con conexión inalámbrica dentro de las villas y alrededor de las instalaciones. Utilice el código de acceso impreso que se le proporcionaron en el momento de hacer check in.

Registro Express

Ahorre tiempo en sus próximas vacaciones utilizando el servicio de pre-registro en la app Royal Resorts o en www.royalresorts.com. Puede hacerlo hasta tres meses antes de su viaje y hasta la fecha de su llegada. Si es socio de Royal Resorts, visite el área

de Socios del sitio de Internet y siga las instrucciones. También le recomendamos que reserve su transporte de aeropuerto con Viajes Thomas More y también puede consultar el servicio de compras en línea del paquete de inicio de cocina del Royal Market y ahorrarse el tener que bajar a la tienda cuando ya esté en su villa a su llegada.

Members Lounge

La sala para socios se encuentra en el lobby. Abierto de 7 a.m. a 9 p.m., domingo a viernes. Café, galletas y bocadillos de 7 a.m. a 5 p.m., café de 5 a 9 p.m. No hay servicio de valet por la noche.



Aplicación Royal Resorts

Descargue la aplicación Royal Resorts, contiene características muy útiles que le ayudarán a ahorrar tiempo en el registro y a la salida, controlar su cuenta,

pedidos y compras durante su estancia, hacer reservaciones en restaurantes, pagar su cuenta del resort y mucho más. También puede utilizarla para consultar menús y programas de actividades. Disponible para iOS y Android.



Larga Distancia

Consulte el directorio telefónico de su teléfono o marque 0 para contactar a la Operadora.

Objetos perdidos

Contacte a la Recepción y en Serv. Deportivos Fase II.

Buzón

El buzón se encuentra en Royal Market.

Servicio Postal

Las estampillas están a la venta en el mini-súper.



Membresía

Para asociarse a The Royal Haciendas o a cualquiera de los otros desarrollos de Royal Resorts y para recibir información al respecto, visite la Oficina de Membresías en el Salón del Sol.

Estacionamiento

Por favor utilice las áreas designadas. El motor lobby sólo es para ascenso y descenso. Contamos con valet parking. Por favor cierre su auto con llave, el desarrollo no se hace responsable por daños o robos.

Royal Channel

Es tu canal de televisión interno que transmite para los Royal Resorts en Cancún y la Riviera Maya. Canales 2 y 3.

Special Events

¿Está planeando casarse en el Caribe mexicano o tiene otro evento familiar por celebrar, ya sea un cumpleaños, una fiesta de compromiso o graduación, un aniversario de bodas o renovación de votos? O quizás quiere organizar una cena en la playa o una reunión con amigos o familiares, Royal Resorts cuenta con un departamento de Eventos Especiales para ayudarlo a organizar un día inolvidable en The Royal Haciendas. Si desea recibir más información marque la Ext. 163 o mande un e-mail a: specialevents@royalresorts.com



Taxis

Disponibles en el motor lobby. Llame a Botones a la Ext. 177 para solicitar el servicio con 15 minutos de anticipación. Verifique las tarifas antes de abordar. No está de más anotar el número del taxi que tome.

Servicio de mensajería internacional

Haga sus envíos internacionales a través de FedEx o DHL, mayores informes en la Recepción.

Propinas

Siempre nos hemos sentido orgullosos de nuestras camaristas; son un gran valor para nosotros, al igual que los botones y meseros que trabajan arduamente para hacer de sus vacaciones una experiencia placentera.

Si desea mostrar su agradecimiento, la propina diaria sugerida para la camarista que limpió su villa es de:

* \$3 USD por la suite, * \$2 USD por la habitación, * \$5 USD por la villa, por día, cuando la villa está ocupada en su totalidad.

La caja para propinas de camaristas se encuentra en el lobby.

Los meseros reciben el 15% y los botones \$2 USD por maleta. Por supuesto, siempre puede dejar más si desea recompensar un servicio excepcional.

Sillas de Ruedas

Hay sillas de ruedas convencionales disponibles en la Recepción o puede alquilar una silla de ruedas motorizada en Royal Market. Ext. 166.

Llamadas Despertador

Marque 0 y siga las instrucciones.

Agua

Dentro del desarrollo, el agua está purificada y clarificada, pero tenga precaución en otros lugares. Siempre lleve una botella de agua con usted cuando salga de excursión.



La Fundación Royal Resorts siempre está buscando maneras de ayudar a quienes lo necesiten y proteger los tesoros naturales del Caribe mexicano y la península de Yucatán. Apoya proyectos de salud y comunidad en la región de Cancún, educación para niños necesitados, conservación de la selva maya y proporciona un fondo de ayuda de emergencia para empleados en caso de enfermedades graves o cirugías mayores.

Durante el año, la campaña de recaudación Ayuda para Cambiar Vidas, donativos, rifas, bazares y otras iniciativas recaudan dinero para estas causas y para los eventos Repartiendo Felicidad para ancianos y niños enfermos y necesitados.

Como parte de Ayuda para Cambiar Vidas, se le agregan dos dólares a su cuenta a su salida y este se destina a las causas de la Fundación Royal Resorts. Este es un donativo opcional y usted puede contribuir más, si lo desea, o pedir que se retire el cargo.

Conozca más acerca de la Fundación Royal Resorts y sus causas de caridad visitando:

www.royalresortsfoundation.org,
contact@royalresortsfoundation.org
Ext. 182



ENCUESTA DE SERVICIO AL HUÉSPED

Después de su estancia en The Royal Haciendas, recibirá un correo electrónico con un link a una encuesta de satisfacción. Tómese unos minutos para completarlo y enviarlo. Agradecemos sus sugerencias y comentarios y los tomaremos en cuenta al esforzarnos para seguir mejorando y buscar más formas mejorar sus vacaciones.

SERVICIO DE TRANSPORTACIÓN AL AEROPUERTO

Para las salidas en sábado, Viajes Thomas More ofrece sólo a los socios y huéspedes de Royal Resorts, un servicio de transporte al aeropuerto en vans privadas con aire acondicionado. Para mayor información, comuníquese al módulo de la agencia de viajes ubicado en el lobby antes del viernes. Si usted ya tiene su reservación, reconfirmará.

Recoja su boleto antes de las 5 p.m. el viernes. Tenemos transporte compartido y privado y hay una opción para Socios



y huéspedes llegando a Royal Resorts y saliendo de The Royal Haciendas y viceversa.

Socios y huéspedes con vuelos internacionales deben estar en el aeropuerto con tres horas de anticipación para registrarse y pasar las normas de seguridad del aeropuerto. Dos horas son requeridas para vuelos nacionales.

Transporte a Cancún

¿Desea visitar Royal Resorts en Cancún durante esta semana? Thomas More Travel cuenta con un servicio de transporte en van privada, disponible a cualquier hora del día con vehículos de hasta 10 pasajeros. Se ofrecen boletos sencillos y redondos. Hay un servicio diario desde y hacia los resorts de Cancún en vans compartidas de lunes a jueves. Acuda el mostrador de información turística para consultar las tarifas, horas de salida y hacer una reservación.

Transporte Inter-Club los Sábados

Este es un servicio disponible para los huéspedes de The Royal Haciendas que se trasladan a alguno de los Royal Resorts en Cancún. Salida de The Royal Haciendas a la 1 p.m. Pregunte en el módulo de viajes las tarifas y horas de llegada a los desarrollos de Cancún.

¿NECESITA AYUDA?

Para asistencia inmediata, por favor comuníquese con la Recepción. Otros servicios del desarrollo pueden ser contactados a través de la lista de números telefónicos, por ejemplo: la Agencia de Viajes, Alea Spa, etc.

Llamando a la Recepción de los Royal Resorts en Cancún

The Royal Cancun..... 61100
The Royal Sands..... 65100
O llame a la Ext. 171

Recepción - Gerente en Turno.....	171
Gerente en Turno	137
ConciERGE -Membresías.....	172
Los Murales.....	173
La Palapa del Sol Restaurante.....	173
Kinoko Restaurante	173
Servicio a la habitación	132
Centro de Reservas de Golf y Restaurantes	165
Viajes Thomas More.....	175
Servicios Médicos.....	160
Botones.....	177
Alea Spa.....	179
Gimnasio.....	186
Royal Market.....	166
Servicios Deportivos.....	168
Centro de Actividades.....	169
Kids Club.....	159
Eventos Especiales.....	163
Lavandería	167
Salón de Belleza.....	151
Mensajes de Voz.....	180
Despertador.....	0
Llamadas Locales	9
Operadora	0



LLAMADAS TELEFÓNICAS

Llamadas automáticas de larga distancia

Las llamadas se cargan a la cuenta de su villa. Sólo descuelgue y marque:

En México:

9 + número telefónico

Estados Unidos:

9 + 001 + código de área + número telefónico (\$3.05 US por minuto)

Canadá:

9 + 001 + código de área + número telefónico (\$3.05 US por minuto)

Otros países:

9 + 00 + código del país + código de ciudad + número (\$4.02 US por minuto)

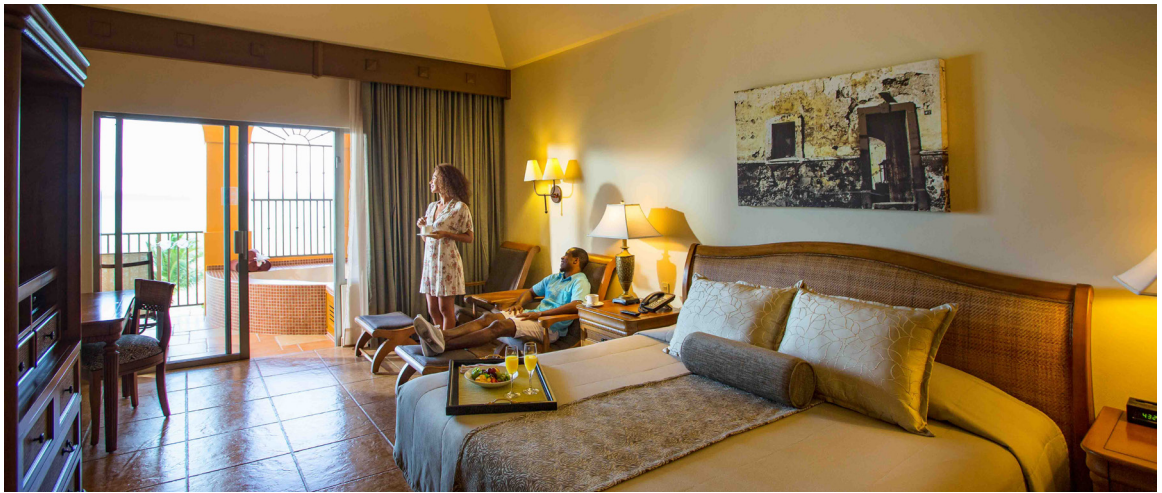
Llamadas por cobrar

La operadora le ayudará, ext. 0

Números 1-800

Nuestras operadoras le auxiliarán con sus llamadas.

Cargo por servicio internacional \$3 US.
Cargo por servicio nacional, números 800 \$5 pesos. Las llamadas se cargan a la cuenta de su villa. No tienen cargo por conexión (la



tarifa incluye el impuesto). Para los números 01-800 que no tengan conexión desde México, el cargo es de \$14.00 pesos por minuto (impuestos incluidos).

De una villa a otra

Gracias a nuestro sistema central telefónico, ahora puede comunicarse internamente con todas las villas de todos los Royal Resorts, sólo marcando el número siguiente:

The Royal Haciendas Suite

No. de villa de tres dígitos 7 + número de villa + 0. **Ej.:** 7-325-0

7 + número de villa + 0 en la recámara principal

7 + número de villa + 2 desde la cocina

Habitación

No. de villa de tres dígitos 7 + número de villa + 1. **Ej.:** 7-325-1

The Royal Cancun

No. de villa de 3 dígitos 12 + número de villa. **Ej.:** C111-12111

No. de villa de 4 dígitos 1 + número de villa. **Ej.:** B1021-11021

The Royal Sands Suite

Número de villa + 0.

Ej.: 5421-54210

Habitación

Número de villa + 1.

Ej.: 5421-54211

Grand Residences

Hay tres tipos de unidad en Grand Residences:

Villa de dos recámaras

Ejemplo: Villa 319

Master Suite 8319+0

Junior Suite 8319+1

Villa de tres recámaras

Ejemplo: Villa 519

Master Suite 8519+0

Junior Suite 8519+1

Junior Suite DD 8519+3

Unidades de tres recámaras: 101, 201, 301, 401, 501, 121, 221, 321, 421, 521, 125, 225, 325, 425, 129, 229, 329, 429 and 529

Villa Presidencial con cuatro recámaras

Master Suite 8522+0

Junior Suite 8522+1

Room DD 8522+3

Recámara 8522+4

CASOS DE EMERGENCIA

Incendio

Favor de localizar las escaleras más cercanas a su villa, y en el poco probable caso de un incendio, siga los procedimientos que a continuación se mencionan:

- Localice el extinguidor más cercano a su villa.
- Reporte el incendio inmediatamente a Recepción.
- Cierre todas las ventanas y puertas.
- Desaloje su villa.
- No use los elevadores. Desaloje el edificio por las escaleras señaladas.



Huracanes

Los huracanes no ocurren intempestivamente, hay avisos con suficiente anticipación. La Gerencia le mantendrá al tanto sobre las condiciones de tiempo adversas. En caso de aviso de huracán, usted será debidamente informado sobre los procedimientos a seguir y nos aseguraremos de que esté lo más cómodo posible en estas circunstancias. Royal Resorts tiene un Plan de Contingencia para Huracanes.

La información está sujeta a cambios sin previo aviso.



REGLAS PARA EL USO DE DRONES O RPAS

Un dron o RPAS es una aeronave no tripulada pilotada a distancia

Con el fin de regular el uso de los drones que traigan los miembros o huéspedes al Desarrollo y con el fin de mantener una sana armonía, quienes deseen utilizar un dron micro dentro de los Desarrollos Royal Resorts®, deberán apegarse a las siguientes reglas, de conformidad con lo establecido en la Circular CO AV23/10 R2, emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes:

- Debe ser de uso exclusivamente recreativo. No se permite para ningún otro fin.
- Su peso máximo podrá ser de hasta 2 kg (4.409 lb). No está permitido el uso de drones con peso superior a los 2kg.
- Altura máxima de vuelo es de 122 m (400 ft).
- Deben operarse a línea visual y a no más de 450 m (1,476 ft) de distancia horizontal del piloto.
- Velocidad máxima es de 20 km/h (12 mph).
- Sólo deben de operarse durante el día.
- No deben dejar caer objetos que puedan causar daños a personas o propiedades.
- Podrá llevar a cabo sobrevuelos en áreas donde se encuentren personas siempre respetando su privacidad y a una distancia o altura mínima de 46 m (150 ft).
- Los podrá volar en espacios abiertos al aire libre y sin obstáculos como la playa.
- No podrá volar en interiores, pasillos, terrazas de villas, áreas de alberca y jardines del Desarrollo.
- No podrá acercarse a los interiores de villas ni tomar fotos o hacer grabaciones del interior de las villas.
- No podrá hacer grabaciones o fotografías de ningún miembro o huésped, sin su autorización expresa.
- El RPAS o dron deberá estar construido en todos sus componentes de materiales frágiles que se distorsionen, rompan o cedan con el impacto, con el fin de presentar un riesgo mínimo para cualquier persona u objeto cuando la RPA choque con ellos.
- El piloto o dueño del RPAS o "dron" deberá responsabilizarse de cualquier daño o perjuicio ocasionado por el mismo. El Desarrollo no se hace responsable.

En caso de no cumplir con los lineamientos aquí establecidos, la Gerencia se verá en la necesidad de retener su RPAS o "dron" hasta el día de su salida.



NO SE PERMITEN MASCOTAS EN THE ROYAL HACIENDAS

En The Royal Haciendas o cualquiera de los Royal Resorts no se admiten mascotas. Los perros de asistencia certificados son bienvenidos en nuestros resorts. Los animales de soporte emocional o para control de ansiedad no están permitidos en los resorts ya que no son considerados perros de asistencia.

La definición de un perro de asistencia de acuerdo con la ADA, (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) y la ADI (Federación Internacional de Asociaciones de Perros de Asistencia), es la siguiente:

- Un perro de asistencia es aquel que está específicamente entrenado para realizar un trabajo o tareas en beneficio de una persona con alguna discapacidad. Las habilidades y entrenamiento del perro deben estar enfocadas a ayudar a mitigar los efectos de la discapacidad del propietario. Los perros de asistencia son animales de trabajo, no mascotas.
- Los perros cuya única función es proveer confort o apoyo emocional NO son considerados perros de asistencia de acuerdo a la ADA y la ADI.

Los perros de asistencia son aceptados de conformidad con lo siguiente:

- Informar al resort con al menos 5 días antes de su llegada enviando la documentación oficial vigente que avale que es un perro de asistencia certificado así como el comprobante de buena salud expedido por un Médico Veterinario para su revisión y autorización.
- Al realizar el registro en el resort se deberá presentar el certificado del perro de asistencia vigente y su certificado médico, así como firmar una carta responsiva con las políticas de su estancia.
- Los perros de asistencia deberán estar con correa y pechera de asistencia en todo momento mientras se encuentren en las áreas comunes del resort.
- El dueño será el único responsable de su comportamiento y daños que pudiera ocasionar al inmueble o a terceros durante su estancia en el resort, así como de la alimentación y la limpieza de su perro de asistencia.
- El resort se reserva el derecho de ingresar a la habitación en cualquier momento para cumplir con los servicios propios del resort.
- No está permitido que los perros se suban a las camas, sofás o sillones y cualquier mobiliario dentro del resort.
- Si el dueño del perro de asistencia incumple cualquiera de los puntos antes mencionados, el resort podría tomar las medidas apropiadas dependiendo del tipo de infracción o daño cometido.



Como información adicional, los principales tipos de perros de asistencia que existen son:

Perro guía: asiste a personas con ceguera o discapacidad visual grave en sus desplazamientos, mejorando su autonomía y movilidad.

Perro oído o señal: asiste a personas con discapacidad auditiva, ya sea pérdida significativa de la audición o sordera total, alertándolos de sonidos específicos.

Perro de alerta médica: asiste a personas con alguna condición médica tales como: enfermedad de lyme, lupus, epilepsia, diabetes, entre otros. Por ejemplo, ayuda a recordar la toma de algún medicamento o solicita ayuda en caso de emergencia.

Perro para movilidad limitada: asiste a personas con alguna discapacidad motriz para realizar sus actividades cotidianas acercando o levantando objetos, empujando la silla de ruedas o ayudando como soporte al caminar para evitar caídas.



Perros de asistencia para personas con autismo: asiste a personas con autismo siendo sus facilitadores con el entorno y en la realización de sus actividades diarias.

Perro de asistencia psiquiátrica: asiste a la persona a detectar el inicio de episodios psiquiátricos, aminorar sus efectos y salvaguardar su integridad.







THE ROYAL HACIENDAS[®]

by *Holiday Inn Club Vacations[®]*

PAQUETE
TODO INCLUIDO



PAQUETE TODO-INCLUIDO

Queremos darle la bienvenida a The Royal Haciendas a nuestros huéspedes Todo-Incluido. Esperamos que tengan unas excelentes vacaciones y que disfruten todo lo que su paquete tiene que ofrecer. Lea esta sección para informarse sobre las amenidades y actividades que están a su disposición durante su estancia.

Encontrará el reglamento del resort así como información útil, ideas para vacacionar y más en las diferentes secciones de esta guía, tómese unos minutos para leerla.

PLAÑEE SU SEMANA

Actividades Diarias

Únase a las actividades divertidas que tenemos planeadas para usted esta semana. Contamos con diversión para niños, adolescentes y adultos. Juegos de playa, deportes, clases de baile y mucho más. El programa diario se publica en el Centro de Actividades.

Hay talleres de manualidades que implican una tarifa adicional para los materiales. En caso de mal clima, se organizan actividades para días lluviosos. El Centro de Actividades está abierto de 9 a.m. a 10 p.m. todos los días. Ext. 169

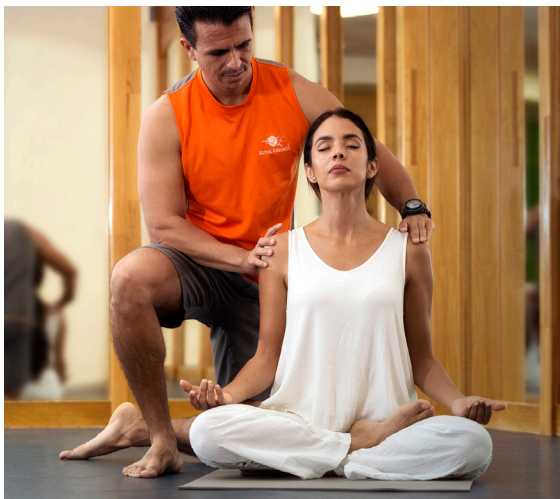
Club de Niños

La mejor opción para niños entre 4 y 12 años de edad. Se divertirán, harán nuevos amigos y usted tendrá tiempo para relajarse. Abierto de 9 a.m. a 6 p.m. lunes a viernes y de 9 a.m. a 5 p.m. sábado y domingo. Espacio limitado y sujeto a disponibilidad. Actividad especial de lunes a viernes de 6 p.m. a 8 p.m. The Royal Haciendas. Ext. 159.

Gimnasio

Manténgase en forma en el gimnasio durante su estancia. Cuenta con una gran variedad de equipo. Abierto todos los días de 7 a.m. a 8 p.m. Ext. 186





Servicios Deportivos

Puede encontrar toallas de playa, equipo de esnórquel, raquetas de tenis, bicicletas, juegos de mesa, balones de voleibol, palos de golf, raquetas de ping-pong, y reservar canchas de tenis y kayaks. Abierto de 7 a.m. a 10 p.m. todos los días. Ext. 168

Disfrute las albercas y la playa

Queremos que usted y su familia tengan unas vacaciones maravillosas y seguras. Lea los consejos de seguridad en la playa y el reglamento de la alberca publicado en esta guía y revíselos con sus hijos.

RESTAURANTES

Su paquete Todo-Incluido incluye una variedad de tentadoras opciones gastronómicas en The Royal Haciendas. En esta sección se ofrece información sobre cada uno, entretenimiento nocturno, servicio de habitaciones y más.

Restaurantes en The Royal Haciendas

Los Murales

Este restaurante emblemático ofrece una exquisita combinación de mariscos,



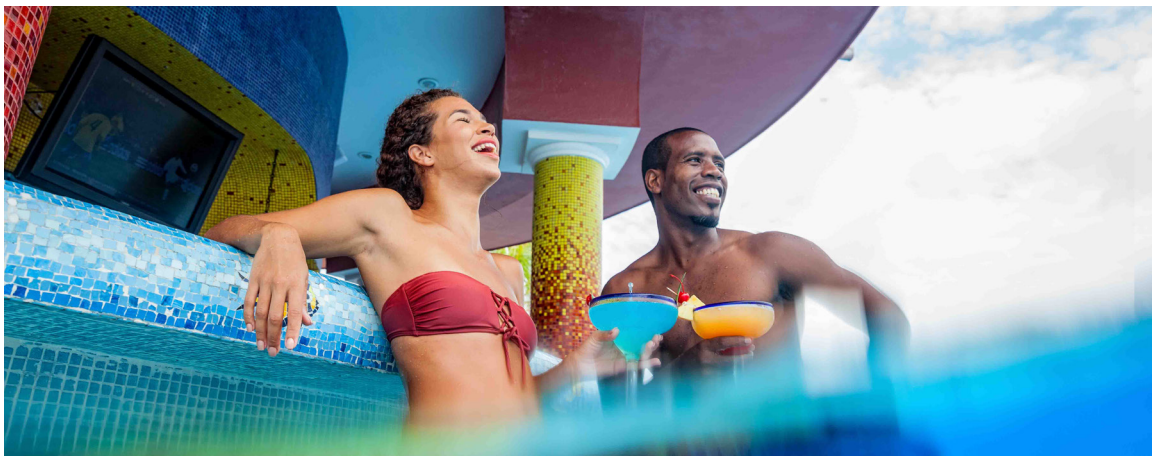
música y arte. Debe su nombre a los impresionantes murales de mosaico en sus paredes, inspirados en la obra del pintor cubano Arturo Montoto. Se requiere reservación, sujetas a disponibilidad. Ext. 165. Código de vestir: casual elegante. Abierto diariamente para cena.

Kinoko

Irresistibles sabores asiáticos. Descubra un menú con platillos japoneses, chinos, tailandeses, coreanos y sushi. Se requiere reservación, incluyendo para las experiencias de Teppanyaki y shabu shabu. Abierto diariamente para cena. Código de vestir: casual elegante.

La Palapa del Sol

Menú a la carta y cenas temáticas durante la semana. Abre diariamente para desayuno, comida y cena.



Sol Grill

En el menú hay tacos, hamburguesas, mariscos, cortes y platillos mexicanos. Fase I. Abierto para bebidas y el almuerzo.

Luna Grill

Tacos de mariscos, hamburguesas, sándwiches, wraps y pizzas junto a la alberca en Fase II. Abierto para bebidas y el almuerzo.

Pizza Luna

Por la noche, cene pizzas gourmet preparadas en un horno de leña en Pizza Luna en Luna Grill. Abierto todas las noches para la cena, excepto los miércoles.

La Rotonda Bar

Café, cócteles y snacks. En la noche hay paninis y crepas dulces y saladas. Deportes, películas y más en el bar, karaoke, música en vivo y noches de DJ durante la semana. Abierto de 7 a.m. a 11 p.m.

Pool Bars

Bares de alberca, Sol Grill y Luna Grill: 11 a.m. - 6 p.m.

RESTAURANTES EN CANCÚN

El paquete Todo Incluido de The Royal Haciendas no cubre restaurantes ni bares en The Royal Sands o The Royal Cancun, ni en Hacienda Sisal y Gran Salón Hacienda Sisal en Cancún.

Le invitamos a visitar nuestros resorts hermanos; sin embargo, se requiere una tarjeta de crédito o débito para pagar alimentos, bebidas o cualquier otra compra que realice allí.

Se requiere reservación para cenar en Club Bistro (The Royal Sands), La Trattoria (The Royal Cancun), Hacienda Sisal y para los espectáculos en Gran Salón Hacienda Sisal.

ENTRETENIMIENTO NOCTURNO EN THE ROYAL HACIENDAS

Revise la guía Welcome Home digital para ver los detalles de noches temáticas, shows, música en vivo, karaoke y mucho más en The Royal Haciendas.

Mini Bar

El minibar en su habitación está abastecido con cerveza, refrescos y agua, los cuales se reabastecen cada día.

Cafetera en su Habitación

Se le proporciona una cafetera en su habitación. Se surte café, crema y azúcar cada día.

Servicio de Alimentos a la Habitación

Ordene las 24 horas servicio a la habitación. Sus platillos favoritos del desayuno, comida y cena están todos en el menú y hay una selección más limitada para los noctámbulos de 10:30 p.m. a 6 a.m.

Puede solicitar servicio a la habitación y este se proporcionará para el número de personas registradas en la misma, no se



puede ofrecer a los invitados adicionales que pasan el día con usted.

Bebidas alcohólicas solicitadas a través de servicio a la habitación se sirven por copeo y con las comidas. Llame a la ext. 132 para ordenar.

REGLAS DEL PAQUETE TODO-INCLUIDO

Su Brazaletes

Los brazaletes Todo-Incluido son personales y no transferibles. Los servicios y beneficios a los que tiene derecho el portador del brazalete no se ofrecerán a cualquier otra persona.

El servicio Todo-Incluido se cancelará sin derecho a reembolso si el huésped está haciendo mal uso de él. Por ejemplo, en el caso de que se le encuentre al huésped ofreciendo servicios o productos Todo-Incluido a alguien quien no tenga derecho

a ellos, el paquete Todo-Incluido se le cancelará automáticamente a esta persona y a todos los huéspedes registrados en el cuarto sin derecho a reembolso.

Debe usar su brazalete en todo momento en el resort y cuando visite nuestros otros resorts y los restaurantes de especialidades en Cancún. Si se le pierde el brazalete incurrirá en un cargo de \$150 dólares americanos; no hay excepciones a esta regla.

No hay cargo por remplazo de un brazalete dañado, siempre y cuando ésta se presente y el número corresponda al del expediente del huésped.

Reglas y Reservaciones de los Restaurantes

Es necesario hacer reservación para cenar en Los Murales y Kinoko y para la Experiencia Teppanyaki y están sujetas a disponibilidad. El código de vestir es elegante casual (no se permiten shorts, camisetas sin mangas, trajes de baño ni sandalias).

No se requiere hacer reservación para comidas y bebidas en otros restaurantes y bares en The Royal Haciendas. El cupo es en base a orden de llegada y está sujeto a disponibilidad.

Los menús de comidas y bebidas en los restaurantes y bares participantes están sujetos a cambios sin previo aviso.

El Paquete Todo-Incluido no aplica con otros descuentos y promociones.

Llame al Centro de Reservaciones de Golf y Restaurantes a la Ext. 165

Alimentos y Bebidas Premium

Los siguientes platillos no están incluidos en su paquete pero están disponibles con un cargo adicional:

- Langosta
- Platillos preparados junto a su mesa
- Filetes de pescado Premium
- Postres flambeados y cafés de especialidad
- Cortes selectos de carne de res
- Bebidas y vinos Premium



Eventos de Temporada y Celebraciones

Los cenas de Acción de Gracias y Navidad que se organizan en los restaurantes están incluidas en el Paquete Todo-Incluido. Sin embargo, las fiestas de Año nuevo no, los huéspedes todo-incluido a los que les gustaría asistir deben hacer reservación sujeta a disponibilidad y hay un costo adicional.

Otras celebraciones y eventos especiales se organizan en los restaurantes y bares durante el año y no pueden incluirse en el Paquete Todo-Incluido.

Bebidas Alcohólicas

Las bebidas alcohólicas y el vino de la casa se sirven por copa y están incluidos en restaurantes, bares y cuando se ordena por servicio a la habitación.

Por razones de seguridad, la gerencia se reserva el derecho de negarle bebidas alcohólicas a quien esté visiblemente afectado.

En México es ilegal servir bebidas alcohólicas a menores de 18 años de edad. Es necesario mostrar una identificación oficial.

Diviértase y disfrute de su estancia con nosotros, le pedimos que sea moderado en el consumo de alcohol. Les recordamos que este es un Resort familiar y no se toleran excesos en la conducta. Por respeto a los demás huéspedes le pedimos que tengan esto en cuenta y respete las reglas del Resort.

Amenidades y Actividades Adicionales

Los siguientes servicios y actividades están disponibles en su resort con un costo adicional. Usted puede usar su tarjeta de acceso, una tarjeta de débito o crédito para pagarlos. Para obtener más información sobre



el spa, ideas de paseos de un día y más, consulte la Guía Welcome Home o lea la sección correspondiente en esta guía en la habitación.

Alea® Spa \$

Ext. 179

Spas con servicio completo en The Royal Haciendas, The Royal Sands

Travel Agency \$

Ext. 175

Ubicado en el lobby del resort

Car Rental \$

Reservaciones e información en la agencia de viajes en el lobby del resort

Royal Market \$

Ext. 166

Cada resort tiene un supermercado

La Paloma Gift Shop \$

Ext. 164





Special Events \$

Ext. 163

Bartolo's Pizza \$

Ext. 139

Servicio de entrega de pizzas.

Romantic Beach Dinners \$

Ext. 163

Llame a Eventos Especiales si le gustaría organizar una cena romántica.

Centro de Buceo \$

Dive Balam en The Royal Haciendas ofrece excursiones de buceo para todos los niveles. Buceo en barcos hundidos y en cenotes para buzos avanzados y clases para principiantes.

Tablas de bodyboard \$

Centro de Actividades Acuáticas en The Royal Haciendas \$

Hobie Waves at The Royal Haciendas \$

Actividades de Artesanías y Manualidades \$



Servicio de lavandería \$

Servicios Médicos \$

Un médico disponible las 24 horas. Los costos médicos se pagan directamente al proveedor del servicio, por ejemplo doctores, hospitales, farmacia, laboratorio, etc.

Para Mayor Información sobre su Resort

Información adicional que incluye reglamento del resort, seguridad en la playa, reglamento de la alberca, ideas para excursiones, transporte, salida, políticas ecológicas del resort y mucho más, por favor, lea los capítulos restantes de esta guía y la guía Welcome Home.

Useful Numbers

Operadora	0
Recepción	171
Gerente en Turno	137
Botones	177
Concierge - Oficinas de Membresías	172
Correo de Voz	



Royal Resorts se reserva el derecho de actualizar y modificar estas políticas sin previo aviso.

Los horarios e información están sujetos a cambios.

* Debido a la naturaleza de nuestro establecimiento el Paquete Todo-Incluido puede o no incluir alojamiento.



