

Guest Rules

Please read these rules carefully and consult the Guest Services Directory for more resort information and policies.

General Rules

- The use of drones is not permitted on the resort premises.
- Your room is stocked with the amenities included in your reservation. Please contact the Concierge if you need replacements. Laundry and dishwasher detergent are not available in the rooms but are on sale in the convenience store.
- In order that all our guests can have an enjoyable stay, loud noise and parties are not permitted in the rooms after 8 p.m.
- For their own safety, children must always be accompanied by an adult on the premises.
- Arrival time (check-in) is at 4 p.m. Rooms must be vacated by 11 a.m., which is departure time (checkout). There is a grace period of 30 minutes. If the guest stays longer, a late fee of US\$100 per hour will automatically be charged to the room account.
- Early check-in and late checkout are subject to availability.
- When using the parking lot, guests must park their vehicle in one of the designated spaces. The resort is not responsible for damage to the car or for the loss of any items left inside the vehicle.
- Pets are not permitted at the resort. However, ADA and ADI-certified service dogs are welcome, subject to the service dog policy in effect.
- Smoking is prohibited by law in the villas and on the terrace and on resort premises. Ask at the Front Desk or check the resort map for smoking area locations. A US\$100 charge applies if the smell of cigarette smoke is detected in your room.
- Owners and members may invite friends and relatives to spend the day with them at the resort subject to the Visitor and Day Pass policies. Visiting hours are from 8 a.m. to 11 p.m. Ask at the Front Desk for Day Pass fees. The fee and your guests' restaurant and store bills will be charged to your account. Visitors must register upon arrival. The Day Pass visitor policy does not extend to guests staying on the all-inclusive package.
- Owners and members and their visitors must follow and respect all resort rules, regulations and policies.
- Third party vendors are strictly prohibited from entering the resort to offer, promote or provide and commercial service on property, even if they are hired or invited by owners, members or guests. As stipulated in the resort regulations, Guide to Use, membership agreements and applicable laws, Royal Resorts reserves to refuse entry to anyone who does not comply with these policies, including persons attempting to offer unauthorized services on the premises.
- It is strictly prohibited for owners, members and guests and anyone staying with them to promote and/or market the contractual membership rights that they have acquired at the resort to other members, guests and/or third parties on the premises.

Dining

- Dinner is served in the restaurants until 10 p.m.; the last reservation is at 9 p.m.
- The restaurant dress code is Casual Elegant. Access is not permitted wearing swimsuits, sleeveless t-shirts, exercise shorts or beach sandals.
- Bottles of liquor are not available for purchase in the restaurants and bars, only bottles of wine.

Use of the pools & beach

- Pool hours are from 7 a.m. to 10 p.m. daily.
- You may not enter the pool with food.
- If you have been on the beach please shower with fresh water before entering the pool.
- Wear non-slip sandals or shoes and do not run in the area surrounding the pools to reduce the risk of slipping or a fall.
- Smoking is not permitted in the pool.
- Use audio equipment with headphones only.
- Inflatable beds or beach items are not permitted in the pools.
- For your safety, lifeguards are on duty in the pool area during the day.
- Playing games that put you or others in danger is not allowed.
- No diving.
- No glassware is allowed in the pool area.
- In the interests of safety, the shade umbrellas will remain closed when it is windy.
- No containers or coolers are allowed in the pool area.
- All children under the age of three must wear special waterproof diapers.
- Minors under the age of 18 are not permitted in the adult pool or Jacuzzis.
- Children must be accompanied by an adult in the family pool and children's pool, even if wearing armbands or life jackets.
- To protect the environment and for your own well-being please use biodegradable sunscreen.
- For your own safety, we recommend that you do not use the pool after eating.
- The use of the intercom is for emergencies only.
- Stay out of the pool while service signs are posted for cleaning.
- There is a sunbed reservation service for your convenience, visit the Sports Desk for more information.
- Do not go swimming when the red flag is flying on the beach. The hotel is not responsible for any incident that may occur in the sea.

In the event of an emergency when you are offsite, the resort phone number is +52 998 872-8130. To request an ambulance in Puerto Morelos, call +52 998 216-9857/+52 998 891-5219.

We appreciate your understanding.

Reglamento para Huéspedes

Agradecemos que lea estas reglas y consulte el Directorio de Servicios para más información del resort y políticas.

Generales

- No se permite el uso de drones dentro de la propiedad.
- Las habitaciones cuentan con amenidades incluidas en su reservación, en caso de requerir la reposición de las mismas favor de contactar a su Concierge, no tenemos disponible jabón para ropa ni para trastes en las habitaciones, pero podrá obtenerlo en la tienda de conveniencia Mini Market.
- Para que la estancia de todos nuestros huéspedes sea la más placentera, no está permitido hacer ruido, ni tener fiestas en las habitaciones después de las 8 p.m.
- Por seguridad de los niños deberán estar siempre acompañado de un adulto en las instalaciones.
- La hora de entrada (check-in) es a las 4 p.m. La salida (check out) y desalojo de la habitación es a las 11 a.m. habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 30 minutos. Si el huésped permanece más tiempo del establecido automáticamente se le cargará a su cuenta \$100 dólares por hora.
- El early check-in y el late check out es bajo disponibilidad.
- Cuando el huésped haga uso del estacionamiento del desarrollo, debe estacionar su automóvil en un lugar adecuado, el resort no se hace responsable de daños parciales del vehículo ni de objetos dejados en su interior.
- No se permiten las mascotas en Grand Residences. Sin embargo, los perros de asistencia con certificación ADA o ADI son bienvenidos, sujeto a la política en vigor.
- Está prohibido fumar en las habitaciones, la terraza y las instalaciones. Consulte las zonas de fumar en la recepción o en el mapa. Se aplicará un cargo de \$100 dólares si se detecta olor a cigarro en su habitación.
- Los socios pueden invitar a amigos y familiares que no se hospeden en el resort 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. Pregunte en la Recepción por la cuota del Day Pass. La cuota y las cuentas de restaurantes y tiendas de sus invitados se cargarán a su cuenta. Las visitas deben registrarse en la Recepción a su llegada. La política de visitas de Day Pass 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.
- 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. 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.
- 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.

Servicio de alimentos y bebidas

- La cena se sirve en los restaurantes hasta las 10 p.m.; la última reservación es a las 9 p.m.
- El código de vestir en los restaurantes es casual-elegante.
- No se permite el acceso con traje de baño, playeras sin manga, shorts deportivos o sandalias de playa.
- No contamos con servicio de venta de botellas de licor en los restaurantes y bares, excepto botellas de vino.

Uso de la Alberca y Playa

- El horario de alberca es de 7 a.m. a 10 p.m. todos los días.
- No se permite ingresar con alimentos en el interior de la alberca.
- Si usted ha estado en la playa por favor, enjuáguese con agua dulce antes de entrar en la alberca.
- Use calzado antideslizante y no corra en el área alrededor de la alberca para reducir el riesgo de resbalones o caídas.
- No se permite fumar en el interior de la alberca.
- Uso de equipos de audio solo con audífonos.
- No se permite el uso de camas inflables o artículos de playa dentro de la alberca.
- Para su seguridad, hay salvavidas de guardia en el área de la alberca durante el día.
- Evite practicar juegos que pongan en peligro su integridad y la de terceros.
- No clavados.
- No se permiten objetos de cristal en esta área.
- En caso de vientos fuertes por seguridad las sombrillas deberán permanecer cerradas.
- No se permite el uso de contenedores o hieleras en el área de albercas.
- Todos los niños menores de 3 años deberán portar pañal especial al hacer uso de la alberca.
- La alberca de adultos, jacuzzis y el bar de la alberca son para el disfrute únicamente de los adultos. No se permiten los menores de 18 años en estas áreas.
- Los niños deben ser supervisados por un adulto en todo momento, incluso si llevan brazaletes o chalecos salvavidas.
- Para proteger el medioambiente y para su propio bienestar recomendamos el uso de bloqueadores biodegradables.
- Por su seguridad le sugerimos no hacer uso de la alberca después de comer.
- Utilizar el interfono solo en caso de emergencias.
- Manténgase fuera de la alberca cuando haya señalamiento de servicio de limpieza.
- Para su conveniencia, hay un servicio de reservación de camastros, pregunte en Servicios Deportivos.
- No ingresa al mar cuando haya bandera roja. El resort no se hace responsable de cualquier incidente dentro del mar.

En caso de emergencia cuando este fuera del resort, llame al teléfono +52 998 872-8130. Para solicitar una ambulancia en Puerto Morelos, llame a +52 998 216-9857 / +52 998 891-5219.

Agradecemos su comprensión.



GRAND RESIDENCES

BY ROYAL RESORTS®