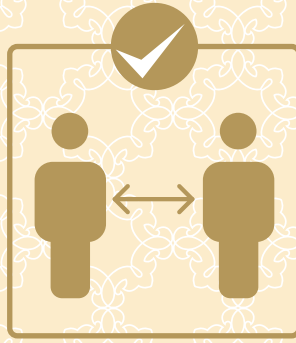




الريجنسي  
THE REGENCY

## إرشادات السلامة العامة General Safety Guidelines



Dear Valued Guest,

True Arabian Hospitality has always been at the core of our Kuwait heritage and the heart of our endeavors to create the best hotel in Kuwait. We take care and protect our guests, so they feel welcome and at home away from home. We strengthened this further during the unprecedented COVID 19 times and supported it with a rigorous care & hygiene protocol, assuring safety and peace of mind to all our guests from the moment they arrive until they depart.

ضيوفنا الكرام،

لطالما كانت الضيافة العربية الأصيلة جوهر تراثنا الكويتي وصميم مساعيها لإنشاء أفضل فندق في الكويت. نحن نحرص على راحة ضيوفنا ونهتم بهم، ليشعروا أنهم في منزلهم أثناء إقامتهم. لقد عززنا ذلك خلال فترة كوفيد-19 المستجد ودعمنا حرصنا ببروتوكول صارم للرعاية والصحة يضمن السلامة وراحة البال لجميع ضيوفنا ليستمتعوا بدفء وكرم الضيافة من لحظة وصولهم حتى مغادرتهم.

## Safety & Hygiene Protocols

Informative signs have been placed at different areas of the hotel to guide you through safety precautions designed to make you feel confident during your stay at The Regency Hotel Kuwait.

By using QR codes to scan through your own mobile phone, you will have all needed information, access our food & beverage menus and our hotel facilities.

So please read through the below parts of your customer journey to learn about the level of precaution taken for your safety and comfort.

## بروتوكولات الصحة والسلامة

تم وضع لوحات توجيهية في مناطق مختلفة من الفندق لإرشادكم إلى بعض احتياطات السلامة المصممة لتجعلكم تشعروا بالأمان والراحة أثناء إقامتكم في فندق الريجنسي الكويت.

لقد قمنا باستخدام رموز ال QR التي يمكنكم مسحها من خلال هواتفكم المحمولة، للإطلاع على المزيد من المعلومات والوصول إلى قوائم المأكولات والمشروبات ومرافق الفندق.

لذا نرجو منكم قراءة النقاط المذكورة أدناه للتعرف على مستوى الاحتياطات التي تم اتخاذها من أجل سلامتكم وراحتكم.



## 1. Safe Entry Process

- Walk through our disinfection tunnel to be conveniently sanitized from head to toe
- Self sanitize your hands from automatic dispenser distributed throughout the estate
- Get your temperature checked – contact free and by our trained staff

## ١. إجراءات دخول آمنة

- المرور عبر جهاز التعقيم لتتم عملية التطهير بسلاسة من الرأس إلى القدمين
- عقم يديك من خلال المعقم الأوتوماتيكي المتواجد في جميع مرافق الفندق
- افحص درجة حرارتك - دون تلامس ومن قبل موظفينا المدربين



## 2. Safe Check-in

- A safe distance is maintained between the front office agent and the guest
- All documents are digitally transferred to avoid the exchange of hard printed copies
- Only cash-free methods of payments are accepted
- Room key cards are cleaned and disinfected upon check-in
- You will be given a wrist band to show that you passed the Safe Entry Process

## ٢. تسجيل دخول آمن

- الحفاظ على مسافة آمنة بين موظفي المكاتب الأمامية والضيوف
- تبادل جميع المستندات رقمياً لتجنب تبادل النسخ المطبوعة
- الدفع النقدي غير مقبول
- يتم تنظيف مفاتيح الغرف وتطهيرها عند تسجيل الوصول
- تحصلون على سوار للمعصم لاثبات اجتيازكم لكافة إجراءات الدخول الآمنة



### 3. Room Sanitization

### ٣. تعقيم الغرف

- After the departure of the previous guest staying in your room: First, we deeply disinfect the room, then kept it vacant for 24 hours, then deep clean it. Last steps include another full disinfection and as a final an inspection seal which only you will break upon arrival
- Rooms are disinfected with hospital-graded disinfectants using tools recommended by the Kuwait government
- The cleaning and disinfecting frequency can be increased throughout your stay upon request
- Hotel staff will clean your room only upon appointment and without you being inside the room for your own protection
- All disinfected rooms are sealed with an inspection seal
- A cleaning kit will be available in each room for your personal use
- Our inhouse laundry team has been trained by the Kuwait Military Disinfection Specialists to ensure all linen and towels are cleaned to the highest level of hygiene & sanitation
- An improved air circulation process is introduced in our AC system to increase air quality
- All in-room menus & collaterals are accessible through your mobile via QR Code scanning
- بعد مغادرة الضيف الذي كان مقيماً في الغرفة: أولاً، نقوم بتطهير الغرفة بعمق، وأبقائها شاغرة لمدة ٢٤ ساعة، ثم نقوم بتنظيفها بعمق، وأخيراً تطهيرها مرة أخرى لضمان سلامتكم
- يتم تطهير الغرف بمطهرات معتمدة في المستشفيات باستخدام أدوات موصي بها من قبل حكومة الكويت
- يمكن زيادة وتيرة التنظيف والتطهير طوال إقامتكم حسب الطلب
- لحمايتكم، يقوم موظفو الفندق بتنظيف غرفتكم فقط عند تعيين ميعاد ودون وجودكم داخل الغرفة
- يتم غلق جميع الغرف المطهرة باحكام باستخدام ختم الفحص
- تتوفر مجموعة تنظيف في كل غرفة لاستخدامكم الشخصي
- تم تدريب فريق خدمة تنظيف الملابس لدينا من قبل متخصصين في التطهير العسكري الكويتي لضمان أعلى مستويات النظافة والتعقيم لجميع المفارش والمناشف
- تم ادخال عمليات مطورة لتدوير الهواء في نظام التكييف لزيادة جودة الهواء
- يمكن الوصول إلى جميع قوائم الطعام والمطبوعات الموجودة في الغرفة من خلال هاتفكم المحمول عبر رموز الاستجابة السريعة (QR)



#### 4. Common & Outdoor Areas

- It is mandatory to wear masks in all the common areas of the hotel
- Social distancing is strictly implemented between guests through floor marker signs
- Increased cleaning frequency with special emphasis on high-touch areas
- Hand sanitizing stations are available in common areas
- Only 2 guests can enter the Prayer Room at the same time
- The Family Pool usage should not exceed 45 guests at the same time
- The maximum capacity for the Ladies' Lounge is 200 guests at any time of the day
- The Ladies' lounge pool usage should not exceed 8 guests at the same time
- Sunbeds are placed 2 meters apart from each other
- Only 4 guests are allowed in the Changing Rooms at the same time
- Kids inflatable games are regularly sanitized to keep our young guests safe

#### ٤. المناطق الخارجية والعامّة

- يجب ارتداء الكمامة في جميع الأماكن العامّة و المرافق الخارجية للفندق
- تنفيذ التباعد الجسدي بشكل صارم بين الضيوف من خلال العلامات الأرضية
- زيادة وتيرة التنظيف مع التركيز بشكل خاص على المناطق الكثيرة الاستخدام
- تتوفر محطات لتعقيم اليدين في المناطق العامّة
- لا يسمح بدخول أكثر من ضيفين للمصلى في نفس الوقت
- لا يسمح بتواجد أكثر من ٤٥ شخص في أحواض السباحة العائلية في نفس الوقت
- يسمح بدخول ٢٠٠ سيدة كحد أقصى لاستراحة السيدات خلال اليوم
- لا يسمح بتواجد أكثر من ٨ سيدات داخل حوض سباحة استراحة السيدات في نفس الوقت
- وضع كراسي الاستلقاء للتشمس على بعد مترين عن بعضها البعض للسماح بالتباعد المناسب
- لا يسمح بدخول أكثر من ٤ ضيوف لغرفة تبديل الملابس في نفس الوقت
- جميع ألعاب الأطفال المنتفخة يتم تعقيمها دائما للحفاظ على سلامة ضيوفنا الصغار



## 5. Fitness Centre

## ه. مركز اللياقة البدنية

- Only 3 guests can use the Fitness Center at the same time
- Face masks and gloves are mandatory to enter the Fitness Centre
- The temperature will be recorded and saved on the log book upon entry as per the government guidelines
- Guests will be required to bring their face towels

- لا يسمح بدخول أكثر من ٣ أشخاص لمركز اللياقة البدنية في نفس الوقت
- يجب ارتداء الكمام والقفازات لدخول مركز اللياقة البدنية
- عند الدخول يتم تسجيل درجة الحرارة وحفظها حسب تعليمات الوزارة
- يُطلب من الضيوف إحضار مناشف الوجه الخاصة بهم أثناء الزيارة



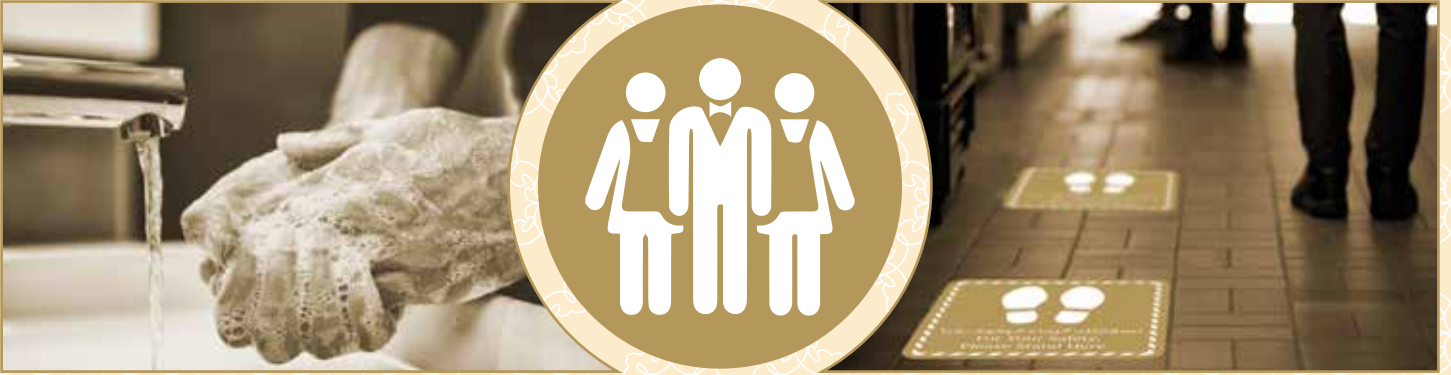
## 6. Dining Options

## ٦. تناول الطعام

- Hotel guests' are welcome at Al Liwan Lounge and Fotouh Ballroom for a la carte breakfast, lunch and dinner
- Guests will be served, only when wearing a mask covering mouth and nose
- Guest order will be cancelled if not wearing a mask outside the eating time
- Fotouh Ballroom has a spacious area allowing more than 2 meters distance between each table
- All dining menus are accessible through your mobile via QR code scanning
- We strictly adhere to food safety guidelines when preparing and serving your food
- Disposable cutlery and plates are used in all the outlets and facilities of the hotel
- No food delivery orders are allowed from outside the hotel for hygiene reasons

- استراحة الليوان وقاعة فتوح تفتح أبوابها لتستقبل ضيوفنا لوجبات الفطار، الغداء والعشاء
- ستتم فقط خدمة الضيوف الملتزمين بارتداء الكمام بحيث يغطي الأنف والفم
- سيتم إلغاء الطلب الخاص بك في حالة عدم الالتزام بارتداء الكمام بطريقة صحيحة
- تحتوي قاعة الفتوح على مساحة واسعة تتيح مسافة تزيد عن مترين بين الطاولات
- يمكن الوصول إلى جميع قوائم الطعام من خلال هاتفكم المحمول عبر رمز الاستجابة السريعة (QR code)
- نلتزم بدقة بإرشادات سلامة الغذاء عند تحضير وتقديم طعامكم
- نستخدم أدوات المائدة والأطباق الصالحة للإستخدام لمرة واحدة فقط في جميع مرافق الفندق
- لا يسمح بتوصيل طلبات المطاعم الخارجية إلى داخل الفندق لضمان سلامتكم





## 7. Staff Safety Protocol

- Maximum 150 employees per shift are allowed to work
- The staff accommodation and transportation buses are disinfected daily after each usage
- The staff temperature is screened upon arrival and 3 times per shift
- A disinfection tunnel is placed at the staff entrance to disinfect all staff upon arrival
- A 60 minutes reminder is sent to every staff to remind them regularly to wash their hands and keep wearing their masks
- Floors are marked with stickers in the staff common areas to maintain social distancing

## ٧. بروتوكول السلامة للموظفين

- يسمح بحد أقصى ل ١٥٠ موظفًا للعمل خلال فترة العمل الواحدة
- يتم تطهير سكن الموظفين وحافلات النقل يوميًا بعد كل استخدام
- يتم فحص درجة حرارة الموظفين عند الوصول بإجمالي ٣ مرات لكل نوبة عمل
- يوجد جهاز للتعقيم والتطهير عند مدخل الموظفين لتعقيم جميع الموظفين فور وصولهم
- يتم إرسال رسائل تذكير كل ٦٠ دقيقة إلى كل الموظفين بانتظام لتذكيرهم بغسل أيديهم والاستمرار في ارتداء أقنعتهم
- تتواجد ملصقات على أرضيات المناطق العامة للموظفين للحفاظ على التباعد الجسدي

## Cancellation & Booking Policy

In response to current situation, we changed our cancellation procedure to offer you more flexibility and allow you to cancel or amend your reservation without a charge up to 24 hours prior to arrival. Please contact [reservations@regency.com.kw](mailto:reservations@regency.com.kw) or call 25766666 for any assistance.

On behalf of the team, your safety & health is our utmost priority. Your understanding is much valued at this delicate occasion.

With warmest regards,

Otto Kurzendorfer  
General Manager

## سياسة الحجز والإلغاء

بالنظر إلى الوضع الحالي، قمنا بتغيير إجراءات الإلغاء الخاصة بنا لتقديم لكم المزيد من المرونة والسماح لكم بإلغاء الحجز أو تعديله قبل الوصول بـ ٢٤ ساعة بدون رسوم. للمساعدة، يرجى التواصل معنا عبر البريد [reservations@regency.com.kw](mailto:reservations@regency.com.kw) أو الاتصال على ٢٥٧٦٦٦٦٦.

نيابة عن فريق الريجنسي، سلامتكم وصحتكم هي أهم أولويتنا. إِمقدرين تفهمكم في هذه الظروف الاستثنائية.

مع أطيّب تمنياتنا،

أوتو كورزندورفر  
المدير العام