



9 May 2022

Dear Guest,

Warm Welcome to DoubleTree by Hilton Kuala Lumpur

Following the latest update SOPs by Ministries of Health Malaysia, below are the applicable changes in our services. As such, the services in our hotel will be revised as follows:

- As per Government regulations, **face masks will be required to be worn in all public areas**, including restaurants, lobby etc.
- For your comfort, **occupied guest room cleaning** will be available **from 8:30am to 11:00am and 5:00pm to 7:00pm**. For your safety, please ensure you wear your mask if you are present while your room is being cleaned.
- **Makan Kitchen** on Level 11 will be open for **Breakfast buffet from 6:00am to 11:00am** daily. Booking slots for breakfast will be applicable to be booked on arrival and slots are subject to availability.
- **In-room dining** service will be available **from 6:00am till 2:30am**. Please SCAN the QR code on your writing table to view our In-room dining menu.
- **The Food Store**, on Level 1 will be open **from 10:00am to 6:00pm (Monday to Friday) and 3:00pm to 6:00pm (Saturday, Sunday & Public Holiday)**.
- **Axis Lounge** and **Cellar Door** on Level 1 will be open **from 10:00am to 12:00am (Monday to Friday) and 3:00pm to 12:00am (Saturday, Sunday & Public Holiday)**.
- **Executive Lounge** on Level 34 will be open **from 2:00pm to 8:00pm daily** and Evening Cocktail will be served from 5:30pm to 7:30pm.
- **Tosca – Italian Restaurant** on Level 10 will be open from **12:00noon – 10:00pm daily**.
- **Swimming Pool** on Level 10 will be operational daily **from 6:00am to 10:00pm** with **proper swimming pool apparel**.
- **Gym** on Level 10 will be operational **daily from 6:00am - 10:00pm**.
- **Sauna** and **steam room** on Level 10 will be open **from 8:00am to 9:00pm**.
- **Laundry services** are **available** for washing, pressing and dry-cleaning services.
- **Additional amenities** can be requested via CARELINE, for example, bathrobes combs, shaving kits, grooming kits, extra towels, extra pillows etc. **Some items like ice, glasses, cutlery, wine openers, plates etc will incur a tray charge of RM 5 per delivery**. Please check with the CARELINE at the time of request.
- **A kettle with tea and coffee making facilities** is available in the room, located in the cupboard under the writing desk.

As per the regulations, all guests must be registered with valid identification at the Front Desk, this is for contact tracing purposes. The number of guests in the room at any one time cannot exceed the maximum occupancy of the room. Unregistered visitors are not permitted to visit the rooms.

Guest satisfaction is important to us and we sincerely regret any inconvenience caused as a result of this Order. Your well-being, safety & security continues to be our utmost priority. If you have any questions or concerns, we welcome you to contact CARELINE by pressing '0' from your room phone or contact any of our team at the Front Desk.

We thank you for your patience and kind understanding.

Sincerely,

A handwritten signature in dark blue ink that reads "Daniel".

Daniel Alcaraz | General Manager

9 Mei 2022

Tetamu yang dihormati,

Selamat Datang ke DoubleTree by Hilton Kuala Lumpur

Berikut adalah SOP terkini dari Kementerian Kesihatan Malaysia dan perubahan perkhidmatan di hotel seperti berikut:

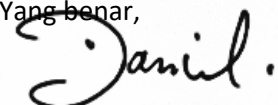
- **Pelitup Muka perlu dipakai** di semua tempat umum, termasuk restoran, lobi dll. Untuk keselesaan penginapan anda, **pembersihan bilik tetamu** adalah dari jam **8:30pagi hingga 11:00pagi** dan **5:00petang hingga 7:00petang** sahaja. Untuk keselamatan anda, anda perlu memakai topeng muka sekiranya anda berada dalam bilik masa pembersihan bilik dijalankan.
- **Makan Kitchen** di Tingkat 11 akan dibuka untuk **sarapan pagi bufet dari jam 6:00pagi hingga 11:00pagi** setiap hari. Slot tempahan sarapan pagi diperlukan untuk menempah semasa ketibaan ke hotel dan slot bergantung pada ketersediaan.
- **Perkhidmatan In Room Dining** di dalam bilik beroperasi dari **6:00pagi hingga 2:30 tengah malam**. Sila scan QR Code di atas meja menulis untuk melihat menu In Room Dining kami.
- **The Food Store** di Tingkat 1 akan dibuka dari **10:00pagi hingga 6:00petang** (Isnin hingga Jumaat) dan **3:00petang hingga 6:00petang** (Sabtu, Ahad dan Cuti Umum).
- **Axis Lounge** dan **Cellar Door** di Tingkat 1 akan dibuka dari **10:00pagi hingga 12:00tengah malam** (Isnin hingga Jumaat) dan **3:00petang hingga 12:00tengah malam** (Sabtu, Ahad dan Cuti Umum).
- **Executive Lounge** di Tingkat 34 akan dibuka dari **2:00petang hingga 8:00malam** setiap hari dan Cocktail akan dijamu dari jam 5:30petang hingga 7:30petang.
- **Tosca - Restoran Itali** di tingkat 10 akan dibuka dari **12:00tengahari hingga 10:00malam** setiap hari.
- **Kolam renang**, di tingkat 10 akan beroperasi setiap hari dari jam **6:00pagi - 10:00malam** bagi tetamu yang memakai **pakaian kolam renang yang ditetapkan oleh pihak hotel**.
- **Gym** di tingkat 10 akan beroperasi setiap hari dari jam **6:00pagi - 10:00malam**.
- **Sauna** dan **bilik steam** di tingkat 10 akan beroperasi dari jam **8:00pagi - 9:00malam**.
- **Perkhidmatan dobi** disediakan untuk perkhidmatan mencuci, menyeterika dan cucian kering.
- **Kemudahan tambahan** boleh diminta melalui **CARELINE**, contohnya, sikat, jubah mandi, alat pencukur, alat dandan, tuala tambahan, bantal tambahan dll. **Beberapa barang seperti ais, gelas, alat makan, pembuka wain, pinggan dan lain-lain akan dikenakan caj dulang sebanyak RM 5 bagi setiap penghantaran**. Sila semak dengan CARELINE pada waktu permintaan.
- **Cerek air untuk kemudahan membuat teh dan kopi** disediakan di dalam bilik terletak di almari di bawah meja tulis.

Semua tetamu harus mendaftarkan diri bersama kad pengenalan diri yang sah di kaunter Resepsi bagi tujuan penjejakan kontak rapat. Jumlah tetamu dalam satu masa tidak boleh melebihi jumlah maksimum bilik yang telah ditetapkan. Pelawat yang tidak berdaftar tidak dibenarkan mengunjungi bilik.

Keselesaan dan kepuasan tetamu amat penting bagi kami dan kami amat menyesali dengan segala kesulitan berikutan pesanan ini. Namun, kesejahteraan & keselamatan anda adalah keutamaan kami. Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau masalah, kami mengalu-alukan anda untuk menghubungi CARELINE dengan menekan '0' dari telefon bilik anda atau menghubungi mana-mana pasukan kami di Front Desk.

Kami menghargai kerjasama anda dan kami dahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar,



Daniel Alcaraz | Pengurus Besar