

Palma de Mallorca, May 22, 2020

Dear partner,

A few weeks ago we had to send a **historical announcement**, informing about the **global lock-down of our hotels**. The time has come to share with you the beginning of the **reopening** that will take place in phases, starting this June 2020, in a selection of destinations such as Majorca, Andalusia and the Canary Islands, in **Spain, as well as Greece, Portugal, Budapest, Montenegro and Mexico, among others**. We hope to expand it throughout the next year.

We **work hard** to ensure that the return to business takes place with the right conditions of safety and quality that characterize us, and we want to share with you how we are going **to care for our clients**. The crisis caused by COVID-19 has reinforced **the company's business vision**: now more than ever we must enforce **responsible tourism that cares for people and create healthy environments by promoting circularity policies**. A few years ago, we formalized this path through our [Wave of Change](#) movement which is at the core of our business strategy. We now strengthen our business model **reinforcing health and hygiene as a new pillar**. Once more, we do this rigorously, uniting science with decision-making.

We attach a **video** summarizing **this approach**, and explain below the most relevant features.



- We have created a **Medical Advisory Board (MAB)** including both internal talent and experts in Public Health and Safety for the tourism industry. These include **Dr. Sebastián Crespi**, WHO collaborator, infectious disease specialist and researcher, and **Dr. Javier Pérez Fernández**, specialist in intensive care and lung diseases at prestigious hospitals in Miami.
- An internal, interdisciplinary team has audited and redesigned **all the company's operational processes**. **With the advice of the MAB, more than 300 measures** have been implemented, grouped around 4 main pillars. All these measures, outlined below, **strictly respect** the pillars of our Wave of Change movement as they are **single use plastic-free**.

- ★ **Safe environment**, with leadership standards for the protection of our employees, customers, communities and environments in which we operate.
 - **Strict compliance and permanent update** of local authorities and WHO recommendations.
 - **External certifications** like “Earth Check” or Cristal International Standards, among others, reinforcing our commitment to healthy environments.
 - **Secure access with sanitary controls of all suppliers and employees.**
 - **Permanent centralized medical service** including ambulance and isolation rooms.
 - **Inspection of all goods and products delivered at our hotels** to meet sanitary standards and with preference for local sources and minimization of waste generation. We thereby reinforce the unique approach of our **Honest Food** philosophy and guarantee the traceability of our consumption.
 - **Specialized training of employees, equipped** with the new hygiene and protection measures indicated by our MAB.

- ★ **Hygiene Standards** that reinforce and highlight our preparation in terms of cleaning, hygiene and disinfection, with products that minimize the environmental impact.
 - Guidance from **virology experts** in adapting our protocols to the new situation, **increasing the frequency of disinfection** in all spaces and establishing **ongoing cleaning processes.**
 - **New cleaning measures and protocols** with certified products that ensure sterilization while guaranteeing **minimal impact** on the water and waste management system, in line with our circularity agenda.
 - New **specific protocols for disinfecting rooms**, restricted employee access to these, and for cleaning textiles in laundries.
 - **We reinvent the buffet** without losing quality, to ensure employees and customers’ safety: we adopt a *single touch* procedure by individual presentation of our gastronomic proposals, taking advantage of this process to reduce general food waste. In depth **disinfection** will be carried out between services.

- ★ **Social Distancing**, making the most of open and outdoor spaces.
 - The **extensive natural spaces** at our resorts bring nature closer and protect our employees and clients. We also incorporate indications to coordinate **the flow of people through signposting.**
 - **Hotel occupancy of maximum 70% of total capacity**, to strengthen safety, and measures like distance between hammocks, among others.
 - **Hotel occupancy of maximum 70% of total capacity** to reinforce security, along with further measures, such as increased distance between hammocks, among others.
 - **Reduction of tables in a la carte restaurants and increased space in our buffets** by taking advantage of outdoor areas and creating new exterior dining experiences.

- **Eco-2-Go and Star Café** take-away options using sustainable packaging to boost our vision on circular economy.
- **Room service** to enjoy the best of our gastronomy in a more intimate setting.
- **Entertainment experiences** with workshops, activities and live outdoor music shows (or indoors with limited capacity), and **family activities** in smaller groups and with **advance reservation**.
- ★ **Innovative experiences** at the service of information and communication to facilitate contactless proximity.
 - **Digital pre-check-in and online check-out:** safer and more recommendable while, at the same time, quicker and more convenient.
 - Reinforcement of our **paperless philosophy:** the use of paper decreases by extending digital media in restaurants and rooms.
 - **Touch-less experience with our App or through the 24-hour E-concierge:** access all our services with one click to book a table, review a menu or search for leisure activities, among others.
 - **Doctor Superhero** will teach children how to play together and interact in the new scenario.

Together, we will succeed in **turning this crisis into an opportunity** that will allow us to compete in the present and future scenarios. To do so, we count on the **professional talent of Iberostar Group**, together with our **sense of responsibility and enthusiasm** to offer our clients the Iberostar experience. We are more committed than ever to the quest of building responsible, resilient and inclusive tourism.

We cannot end this letter, about the plans for reopening, without thanking you for our continued collaboration, and without insisting on the key importance it has at this complicated time. We accept the United Nations call on all of us to come together, transforming the post-pandemic **recovery** into an **opportunity to “build back better”** societies that are more sustainable, **resilient and inclusive**. We are aware, however, that **only with the help of our partners can we reach this goal** that will allow us to compete in the present and future scenarios.



Sabina Fluxá Thienemann
Vice-President & CEO



Miguel Fluxá Rosselló
Chairman



Gloria Fluxà Thienemann
Vice-President & CSO

Palma de Mallorca, 22 de Mayo de 2020

Estimado Colaborador,

Tras unos meses sin actividad a causa del Covid-19, llega el momento de compartir con usted el inicio de la **reapertura parcial** de nuestros hoteles que se producirá, de forma escalonada, a partir del próximo mes de Junio 2020 en una **selección de destinos como Mallorca, Andalucía y Canarias, en España, Grecia, Montenegro, Portugal, Budapest y México, entre otros**. Esperamos ampliarlo a lo largo del año.

Trabajamos con empeño para asegurar que la vuelta se produzca en las condiciones de **seguridad y calidad** que nos caracterizan y queremos compartirle **cómo vamos a asegurar el cuidado de nuestros clientes**. La pandemia ha reforzado la **visión de negocio de la compañía**: ahora más que nunca es preciso un **turismo responsable que cuide de las personas y ayude a generar un ecosistema más resiliente mediante el impulso de políticas de circularidad**. Hace unos años formalizamos este rumbo a través de nuestro movimiento **Wave of Change** que se ha incorporado en el centro de la estrategia de negocio. Profundizamos ahora en nuestro modelo de negocio reforzando **la salud y la higiene como un pilar más**. Lo hacemos, como siempre, con rigor, uniendo la ciencia a la toma de decisiones.

Le adjuntamos un **video** que resume **este enfoque** y le detallo la información más relevante a continuación.



- Hemos creado un **Medical Advisory Board (MAB)** que cuenta tanto con **talento interno como** con expertos en Salud Pública y Seguridad Sanitaria en entornos turísticos. Entre ellos cabe destacar al **Dr. Sebastián Crespí**, colaborador de la OMS y especialista e investigador de enfermedades infecciosas y al **Dr. Javier Pérez**, especialista en cuidados intensivos y enfermedades pulmonares en prestigiosos hospitales de Miami.
- Un equipo interno ha auditado y rediseñado **todos los procesos operativos de la compañía**. Con el **asesoramiento del MAB se han implementando más de 300 medidas** que hemos agrupado en torno a 4 grandes pilares. Todas estas medidas, de las que ofrecemos a continuación algunas pinceladas, **respetan estrictamente** los pilares de nuestro movimiento Wave of Change al estar **libres de productos plásticos de un solo uso**.

- ★ **Entorno seguro**, con estándares de auténtico liderazgo para la protección de nuestros empleados, clientes, comunidades y entornos en que operamos.
 - **Estricto cumplimiento y actualización permanente** de las recomendaciones de la OMS y de las autoridades locales.
 - **Certificaciones externas**, Earth Check o Cristal International Standards, entre otras, que refuerzan nuestro compromiso con los entornos sanos.
 - **Accesos seguros con controles sanitarios a proveedores y empleados.**
 - **Servicio médico centralizado permanente** con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad.
 - **Control de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles**, no solo para cumplir los estándares sanitarios sino para favorecer la oferta de proximidad que apoya los negocios locales y minimiza la generación de desperdicios. Reforzamos así el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** que asegura la trazabilidad de nuestro consumo.
 - **Formación especializada al personal que estará equipado** con las nuevas medidas de higiene y protección indicadas por nuestro MAB.

- ★ **Estándares de higiene** que refuerzan y demuestran nuestra preparación en materia de limpieza y desinfección, con productos que minimizan el impacto medioambiental
 - Asesoramiento de **expertos en virología** para adaptar nuestros protocolos a la nueva situación, **aumentando la frecuencia de desinfección** de todos los espacios y estableciendo un **proceso de limpieza siempre activo**.
 - **Nuevas medidas y protocolos de limpieza** con productos certificados que aseguran la esterilización con **mínimo impacto** sobre el sistema de agua y de gestión de residuos en línea con nuestra agenda en materia de circularidad.
 - Ofrecemos un **protocolo específico de desinfección de habitaciones**, limpieza de textiles en lavanderías y acceso de personal a la habitación.
 - **Reinventamos el buffet**, sin perder calidad, para la seguridad de nuestros trabajadores y clientes: recurrimos al *single touch*, con presentación individual de la oferta gastronómica, aprovechando este proceso para reducir el desperdicio de alimentos. **Higienizamos** en profundidad los espacios entre comidas.

- ★ **Espacio Social**, distanciamiento que potencia el uso de espacios abiertos y al aire libre
 - Los **grandes espacios naturales** de nuestros resorts acercan a la naturaleza y protegen a nuestros empleados y clientes. Añadimos también **señalización del flujo de personas**.
 - **Ocupación de hoteles al 70% de su capacidad como máximo** para reforzar la seguridad y otras medidas como, por ejemplo, distanciamiento entre **hamacas** y resto de mobiliario.
 - **Reducción de mesas en los restaurantes a la carta, e incremento de espacios en nuestros buffets**, aprovechando zonas al aire libre y creando nuevas experiencias de comida en el exterior.

- **Eco-2-Go y Star Café** en modo take-away y con embalajes compostables o reutilizables para impulsar nuestra visión de economía circular.
- **Servicio de habitaciones** para disfrutar lo mejor de nuestra gastronomía en un entorno más íntimo.
- **Entretenimiento** con experiencias, talleres, actividades y espectáculos de música en vivo al aire libre (o en interiores con límite de aforo) y **actividades familiares** en grupos más pequeños y con **reserva previa**.
- ★ **Experiencia innovadora** al servicio de la información y la comunicación para facilitar la cercanía sin contacto.
 - **Pre-check-in digital y online check out:** más seguro y recomendable, pero también más ágil y cómodo.
 - Reforzamos nuestra **filosofía paperless:** el uso del papel disminuye en restaurantes y habitaciones sustituido por medios digitales.
 - **Touch-less experience con nuestra App o mediante el E-conciERGE 24 horas:** para acceder a todos nuestros servicios con un click y reservar mesa, consultar el menú, o buscar actividades de ocio, entre otros.
 - El **Superhéroe médico** explicará a los niños cómo jugar y relacionarse en la nueva normalidad.

No queremos terminar esta carta sobre los planes de reapertura sin agradecerle la colaboración que siempre nos ha unido e insistir en su importancia en el momento actual. Aceptamos como compañía el reto de Naciones Unidas para transformar **la recuperación** tras la pandemia en una **oportunidad de "reconstruir mejor"**, creando sociedades **más sostenibles, resilientes e inclusivas**. Sabemos, sin embargo, que solo con la ayuda de nuestros socios podremos **hacer de esta crisis una oportunidad** que nos permita alcanzar juntos esa meta y competir en el escenario presente y futuro.



Sabina Fluxà Thienemann
Vicepresidenta & CEO



Miguel Fluxà Rosselló
Presidente



Gloria Fluxà Thienemann
Vicepresidenta & CSO