

COVID 19

Un Mensaje de Nuestra Familia RCD Hotels

Estimados socios de viajes,

Sabemos que las últimas semanas han sido un desafío para todos nosotros. Su arduo trabajo y dedicación para prestar un servicio rápido y eficiente a nuestros clientes mutuos a lo largo de este tiempo no ha pasado desapercibido, y por eso nos gustaría extender nuestro más profundo agradecimiento y agradecimiento.

Continuamos siguiendo las instrucciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de los EE.UU. Y las autoridades locales y nacionales acerca la situación de COVID-19, y por lo tanto hemos tomado la cuidadosa decisión de mantener cerradas nuestras propiedades para cuidar la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros clientes, socios y empleados mutuos que son nuestra prioridad.

Además, siempre ha sido de suma importancia proporcionarle las herramientas y los recursos que necesita en todo momento, y hemos estado trabajando arduamente para garantizar que reciba apoyo durante esta crisis. A medida que continuamos trabajando con usted en esta situación que nos concierne a todos, esta página servirá como fuente de información y actualizaciones sobre el Coronavirus (COVID-19) mientras navegamos juntos por estos momentos sin precedentes.

Este ha sido el desafío más difícil que hemos enfrentado en la industria de viajes, pero tenemos la esperanza de que lo superaremos juntos y regresaremos más fuertes que nunca. Mientras tanto, haremos nuestro mejor esfuerzo para ayudarlo a obtener actualizaciones periódicas, políticas flexibles,

20°N 87°W
UNICO
Riviera Maya



CANCUN . PUNTA CANA . VALLARTA
RIVIERA MAYA . LOS CABOS
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

EDEN ROC
MIAMI BEACH

NOBU HOTEL
MIAMI BEACH | LOS CABOS | CHICAGO



iniciativas de recuperación y tener un buen contenido para ayudar a alentarnos e inspirarnos a todos.

Cierres Temporales Hoteles

En las últimas semanas, tomamos la difícil decisión de suspender temporalmente las operaciones del hotel a la luz de esta emergencia global y aumentaron las restricciones de viaje en varios países. Esta decisión se tomó teniendo en cuenta la seguridad de nuestros huéspedes y empleados mutuos a medida que continuamos sumando esfuerzos para mitigar la propagación del virus. Tenga en cuenta el siguiente calendario de cierres temporales:

- **Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana:** del 19 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Eden Roc Miami Beach:** del 22 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Nobu Hotel Miami Beach:** del 22 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Hard Rock Hotel Riviera Maya:** del 23 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Hard Rock Hotel Vallarta:** del 24 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **UNICO 20°87° Hotel Riviera Maya:** del 25 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Hard Rock Hotel Los Cabos:** 26 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Nobu Hotel Los Cabos:** 26 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**
- **Hard Rock Hotel Cancun:** del 30 de marzo al 31 de mayo de 2020 **(reabre el 1 de junio)**

Todos los huéspedes con reservas individuales que estaban programadas para registrarse en uno de los hoteles entre las fechas de cierre pueden reprogramar su estadía en el hotel





20°N 87°W
UNICO
Riviera Maya



CANCUN . PUNTA CANA . VALLARTA
RIVIERA MAYA . LOS CABOS
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

EDEN ROC
MIAMI BEACH

NOBU HOTEL
MIAMI BEACH | LOS CABOS | CHICAGO

para viajar dentro de un año a partir de la fecha de viaje original, y recibirán un ascenso gratis a una categoría de habitación más alta al momento de realizar este cambio como adicional 1 noche gratis por cada 3 noches pagadas. Si el huésped no desea reprogramar, puede cancelar sin penalización.

Tours operadores o Agencias de Viajes con grupos contratados deben comunicarse con su contacto de ventas para discutir cualquier cambio u opciones disponibles.

Las políticas actualizadas a continuación se aplican a los cambios realizados entre el 11 de marzo y el 30 de abril de 2020 para las reservas que viajan en 2020. Los cambios solo se pueden hacer una vez.

Política Flexible Para Nuevas Reservas Individuales

Para brindar mayor tranquilidad a nuestros clientes mutuos, si los huéspedes reservan su estadía entre el 11 de marzo y el 30 de abril para viajar hasta el 15 de diciembre de 2020, pueden cambiar sus fechas hasta 24 horas antes de la llegada sin penalización por viajar hasta diciembre 18 de 2020 (puede aplicarse una diferencia en las tarifas, esto está sujeto a disponibilidad). Las cancelaciones estarán sujetas a penalización.

Política Flexible Para Reservas Individuales Existentes

Para los huéspedes que viajan desde las áreas de alto riesgo enumeradas según las actualizaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), permitiremos reprogramar la estadía en el hotel dentro de un año a partir de la fecha de viaje original, o cancelar las reservas de hotel sin ninguna penalización.



Además, cualquier reserva existente se puede mover antes del viaje para fechas hasta el 18 de diciembre de 2020 a la misma tarifa. Se aplicarán todas las penalizaciones por cancelaciones especificadas en el momento de la reserva.



Política Flexible Para Reservas De Grupo Existentes y Nuevas

Boda Directa y Grupos Sociales:



- Cualquier boda contratada o grupo social existente bajo penalización por cancelación puede cambiar sus fechas de viaje hasta el 18 de diciembre de 2020, y se aplicarán las mismas tarifas contratadas.
- Cualquier persona que desee cambiar las fechas puede hacerlo una vez y pagar el monto total de la multa actual, que no se reembolsa y se transfiere a la nueva fecha.
- Se aplicarán todas las penalizaciones a los huéspedes individuales que deseen cancelar.
- Se aplicarán noches de cortesía según el número total de habitaciones pagadas en su totalidad, independientemente de la fecha de viaje.



Tour Operador Boda y Grupos Sociales:

- Cualquier boda contratada o grupo social existente bajo penalización por cancelación puede cambiar sus fechas de viaje hasta el 18 de diciembre de 2020, y se aplicarán las mismas tarifas contratadas.
- El grupo recibirá una extensión de 30 días en la fecha límite para que se evalúen las penalizaciones de reducción y cancelación.
- Las reducciones realizadas después de este período, se permitirán hasta un 40% sin penalización.
- Se aplicarán todas las penalizaciones a los huéspedes individuales que deseen cancelar.





- Se aplicarán noches de cortesía según el número total de habitaciones pagadas por el operador turístico, independientemente de la fecha del viaje.

Todas Las Ceremonias De Boda:

- Las parejas pueden trasladar su boda a una nueva fecha hasta el 18 de diciembre de 2020 y el depósito no reembolsable de \$ 300 es transferible. La nueva fecha está sujeta a disponibilidad y debe seleccionarse en el momento en que se solicita el cambio.
- Si los extras de la boda se pagan en su totalidad, todos los pagos por artículos no perecederos se transferirán a la nueva fecha. Los artículos perecederos no serán reembolsables.
- Los beneficios del grupo de bodas para eventos serán respetados por el tamaño original del grupo, siempre que se mantengan con un mínimo del 70% de los viajes grupales originales.
- Para las bodas que deben reprogramarse, la pareja recibirá una extensión de 30 días después de la fecha de su boda para seleccionar las nuevas fechas. Por ejemplo, si la boda es el 21 de marzo, la pareja puede tener hasta el 21 de abril para elegir una nueva fecha.

Las políticas anteriores no se aplican a viajes corporativos y de grupos de incentivos contratados; comuníquese con su gerente de ventas o contacto de ventas globales para analizar la mejor opción posible para todas las partes interesadas.

Comisión Protegida

Como recordatorio para nuestros socios de viaje, si los huéspedes que reserven directamente eligen cancelar su estadía bajo la penalidad de pago total, se protegerán las comisiones de los agentes de viajes.

20°N 87°W
UNICO
Riviera Maya



CANCUN . PUNTA CANA . VALLARTA
RIVIERA MAYA . LOS CABOS
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

EDEN ROC
MIAMI BEACH

NOBU HOTEL
MIAMI BEACH | LOS CABOS | CHICAGO



20°N 87°W
UNICO
Riviera Maya



CANCUN . PUNTA CANA . VALLARTA
RIVIERA MAYA . LOS CABOS
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

EDEN ROC
MIAMI BEACH

NOBU HOTEL
MIAMI BEACH | LOS CABOS | CHICAGO

A medida que continuamos monitoreando de cerca esta situación en desarrollo, lo mantendremos informado con la seguridad y el bienestar de nuestros clientes a la vanguardia de todo lo que hacemos. Puede continuar revisando esta página para obtener más actualizaciones.

Le agradecemos su continua paciencia y confianza. Valoramos su asociación, y estamos aquí para brindarle la asistencia que necesita durante este escenario.

Protocolos, Procedimientos y Medidas Preventivas

Queremos que nuestros huéspedes mutuos se sientan seguros y cómodos cuando viajen a nuestros hoteles, y que disfruten de sus vacaciones con tranquilidad.

Los hoteles están siguiendo las regulaciones reconocidas internacionalmente con respecto al saneamiento de las instalaciones llevando un protocolo de limpieza muy minucioso para la tranquilidad de los huéspedes y empleados. También han implementado medidas preventivas adicionales implementadas en interés de la salud y el bienestar de nuestros huéspedes y empleados; éstas incluyen:

- Se aumentó la limpieza adicional y desinfección de todas las habitaciones, oficinas, áreas de servicio, áreas comunes, unidades de aire acondicionado y superficies en todo el hotel utilizando **productos Ecolab**
- Capacitación continua e implementación de estándares globales de saneamiento establecidos por terceros, como Ecolab
- Refuerzo y documentación de los requisitos de lavado de manos de los empleados y el uso de un desinfectante a base de alcohol, de manera frecuente y rigurosa de acuerdo con un protocolo estricto



20°N 87°W
UNICO
Riviera Maya

Hard Rock
HOTEL
CANCUN · PUNTA CANA · VALLARTA
RIVIERA MAYA · LOS CABOS
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

EDEN ROC
MIAMI BEACH

NOBU HOTEL
MIAMI BEACH | LOS CABOS | CHICAGO

- Uso continuo de máscaras y guantes por los empleados de manipulación de alimentos requeridos de acuerdo con el protocolo
- Limitar el contacto físico, como los apretones de manos.
- Fomentar la correcta técnica de lavado de manos y el uso de gel desinfectante para manos entre los invitados.
- Capacitación adicional del personal sobre cómo monitorear e identificar de cerca cualquier síntoma asociado con la gripe o el virus, e informarlo a las autoridades locales
- Dotación continua de un médico en el lugar 24/7 en nuestras propiedades en México y República Dominicana

Para cualquier pregunta o inquietud adicional sobre las medidas preventivas que tomen los hoteles, no dude en comunicarse con atención al cliente.