

### **Arriva Hospitality Group, comprometido con su seguridad.**

En Arriva Hospitality Group y sus marcas Sensira Resort & Spa, Crown Paradise Resorts y Vista Hoteles nos esforzamos todos los días para brindar grandes experiencias a nuestros huéspedes, cuidando su comodidad y confort, estableciendo lazos de confianza y procurando su seguridad como nuestras más importantes prioridades.

Es por esto que hemos permanecido atentos a toda la información referente al coronavirus (COVID-19), las medidas preventivas que debemos tomar y los protocolos internacionales que se están siguiendo.

En virtud de la reciente declaratoria de pandemia y las recomendaciones de viaje que ha emitido la Organización Mundial de la Salud, queremos compartir con ustedes información sobre las acciones que ya hemos tomado y cambios en nuestras políticas para proteger no sólo su salud sino también la experiencia vacacional que queremos brindarle.

### **Seguimos los más altos protocolos de higiene y seguridad; estamos listos para recibir a nuestros mutuos clientes.**

Para asegurarnos de que no tendrán problemas durante su estancia hemos redoblado esfuerzos en nuestros altos estándares de limpieza. Además estamos atentos a los nuevos protocolos y recomendaciones que emiten las autoridades en salud, como aumentar la disponibilidad de desinfectantes y sanitizantes de manos, filtros de seguridad y cada nuevo ajuste que sea publicado. Es importante tener en cuenta que nuestros materiales y suministros de limpieza cumplen con las normas más estrictas.

### **Flexibilizamos nuestras políticas de cancelación y cambios.**

Porque entendemos que existe una creciente incertidumbre sobre las restricciones de viaje y que éstas son actualizadas día con día, estaremos ofreciendo las siguientes alternativas para nuestros mutuos clientes hasta nuevo aviso:

**En reservas existentes**, viajando hasta el 30 de abril de 2020, permitiremos modificaciones y cancelaciones sin penalidad\*

**En nuevas reservaciones**, viajando hasta el 19 de diciembre de 2020, ofrecemos flexibilidad para cancelar hasta 48 horas antes del día de llegada, sin penalidad\*

**Para reservaciones grupales**, ampliamos nuestra flexibilidad en pagos y cancelaciones, a indicarse en los contratos respectivos\*

\*En aquellas situaciones donde las nuevas fechas impliquen un cambio de tarifas, revisaremos puntualmente cada caso y ofreceremos la mejor solución posible para ambas partes.

La vigencia de estos cambios podrá extenderse dependiendo del desarrollo de los sucesos.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso, seguiremos atentos al desarrollo de los acontecimientos y los anuncios que se hagan desde las distintas instancias gubernamentales y de salud, para ajustar nuestras acciones y políticas de forma dinámica, siempre pensando en nuestros socios comerciales y nuestros clientes.

En Arriva Hospitality Group confiamos en que muy pronto se normalizará esta situación en México y en todo el mundo.