

Arriva Hospitality Group, comprometido con su seguridad.

En Arriva Hospitality Group y sus marcas 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 recibirlos.

Para asegurarnos de que no tendrá 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.

Consulte la posibilidad de cambios.

Queremos que disfrute esas vacaciones que planeó con anticipación. Si usted reservó individualmente y directo con nosotros en cualquiera de las propiedades de las marcas de Arriva Hospitality Group, le invitamos a consultarnos sobre la posibilidad de un cambio en sus fechas de estancia.

Flexibilizamos nuestras políticas de cancelación.

Porque entendemos que existe una creciente incertidumbre sobre las restricciones de viaje y que éstas son actualizadas día con día, a partir de este momento y hasta el 30 de abril de 2020 no se cobrarán las penalizaciones por cancelación establecidas en las reservaciones realizadas directamente con nosotros.

Agentes de viajes y mayoristas en línea conocen nuestras nuevas condiciones, consulte sus políticas.

Si usted realizó su reservación través de un agente viajes tradicional o el motor de un mayorista en línea (Booking.com, Expedia, BestDay, etc.), deberá consultar con ellos acerca de las políticas de cancelación o cambio. Nosotros ya les hemos dado a conocer estas nuevas condiciones, pero la decisión final corresponde a ellos.

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 usted y sus seres queridos.

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