

COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN

VISIÓN GENERAL

- Distanciamiento físico
- Higiene de manos, incluidas estaciones adecuadas de lavado de manos y desinfectante de manos
- Revisión obligatoria para todos los huéspedes y empleados, que puede incluir un control de temperatura
- Máscaras proporcionadas a todos los invitados y usadas por todos los empleados.
- Mayor frecuencia de limpieza y desinfección, con el uso continuo de productos químicos desinfectantes registrados por la EPA, que han demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19
- Conciencia, educación y capacitación de COVID-19
- Programa formal de auditoría de limpieza y desinfección

#ALLSAFE





COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN



RESERVA

- Para mayor confianza en su reserva, siempre hay tarifas flexibles disponibles, que permiten cambios o cancelaciones hasta 24 horas antes de la llegada
- Visite all.accor.com para obtener la información más actualizada sobre las políticas de cancelación global de Accor

PRE-ESTANCIA

- A través de las comunicaciones previas a la llegada, les pedimos a los huéspedes que se auto-identifiquen si pertenecen a un grupo de riesgo para COVID-19; En caso afirmativo, les pedimos que pospongan sus viajes hasta que haya transcurrido el período de riesgo, a fin de ayudarnos a garantizar el bienestar de todos nuestros huéspedes y empleados
- Cada huésped recibirá una comunicación del hotel antes de la llegada que le proporcionará información adicional sobre el proceso de llegada, el registro en línea, los servicios y comodidades del hotel, la salida rápida y más
- Invitados alentados a utilizar las comunicaciones previas a la llegada para reducir el contacto a la llegada

LLEGADA

- Guantes y máscaras en nuestro staff de bienvenida
- Mayor frecuencia de limpieza y desinfección del carrito de maletas
- Equipaje rígido para huéspedes desinfectado y / o toallitas desinfectantes a disposición de los huéspedes

PRE LLEGADA

- El recibidor de bienvenida enguantado y enmascarado ofrece desinfectante para manos y máscara a la llegada
- El staff de llegada gestiona las llegadas para promover el distanciamiento físico
- Examen obligatorio para todos los huéspedes, que puede incluir un control de temperatura
- Ajustes en la recepción para promover el distanciamiento físico (es decir, particiones de plexiglás, escritorios adicionales donde sea necesario, etc.)
- Cambiar a pago digital o sin contacto alguno cuando sea posible
- Llaves de las habitaciones desinfectadas
- Carta de bienvenida que comunica los procedimientos de limpieza, los servicios disponibles a pedido y los protocolos en espacios públicos



COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN



RECEPCION Y ESPACIOS PUBLICOS

- Estaciones de desinfectante para manos en áreas clave del hotel.
- Aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19, con especial atención a los puntos de alto contacto.
- Se muestran las hojas de tiempo de limpieza
- Retiro de la estación de café y agua; agua embotellada disponible en la recepción
- Área de asientos del lobby reorganizada para facilitar el distanciamiento físico
- Señalización y marcadores que comunican protocolos de distanciamiento físico en espacios públicos

ASCENSORES

- Señalización para indicar la ocupación máxima para promover el distanciamiento físico
- Aumento de la frecuencia de limpieza con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19
- Desinfectante de manos disponible en vestíbulos de elevadores

BAÑOS PUBLICOS

- Jabón antibacteriano durante todo el año.
- Estaciones de desinfectante para manos ubicadas fuera de los baños
- Desinfección de alta sensibilidad cada hora con productos químicos registrados por la EPA, comprobados como efectivos para prevenir la transmisión de COVID-19
- Se muestran las hojas de tiempo de limpieza

HABITACIONES DE INVITADOS

- Evite asignar habitaciones comunicadas a clientes que no viajen juntas, siempre que sea posible
- Pisos dedicados y procedimientos de autoaislamiento asignados a los huéspedes que muestran una temperatura más alta en el momento del examen
- Se proporcionan "kits de bienestar" en cada habitación (máscaras, guantes, desinfectante para manos, toallitas desinfectantes, etc.)
- Tetera / cafetera a pedido, y desinfectada entre cada uso
- Retiro de: artículos del minibar, bolígrafos y papelería, material del hotel, revistas impresas, reloj despertador, etc.; artículos disponibles a pedido y desinfectados entre cada uso; se proporcionan nuevos artículos siempre que sea posible
- Las solicitudes de los huéspedes se llevan a cabo de manera reflexiva teniendo en cuenta la seguridad de los huéspedes.
- Procedimiento adecuado de lavado de manos indicado en el baño de visitas, cuando corresponda



COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN



LIMPIEZA EN HABITACIONES

- 48 horas de "período de descanso" entre las estancias de los huéspedes, seguido de limpieza y desinfección
- Servicio de limpieza de estadía cada tercer día y controles de bienestar diarios
- No hay servicio de limpieza mientras el huésped está en la habitación.
- Equipo de protección personal usado por todos los asistentes de la sala y cambiado después de cada habitación
- Enfoque mejorado en la desinfección de todos los puntos de contacto de las habitaciones, más la continuación de una amplia capacitación y auditoría
- Uso continuo de productos químicos desinfectantes registrados por la EPA, comprobados como efectivos para prevenir la transmisión de COVID-19

RESTAURANTES

- El personal de bienvenida portará guantes y mascararas ofreciendo desinfectante para manos y máscara a la llegada
- Examen obligatorio para todos los clientes, que puede incluir un control de temperatura
- Asignación de asientos para promover el distanciamiento físico
- Sobre / bolsa para colocar máscaras mientras cena
- Cambiar a menús desechables y / o desinfección entre cada uso
- Cambio de artículos / desinfección de todos los puntos de contacto en la mesa entre comensales
- Mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto en el frente de la casa como en la parte posterior de la casa con productos químicos registrados por la EPA, que han demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19
- Máscaras y guantes para todos los trabajadores de restaurantes, delante y detrás de la casa.

SERVICIO DE COMIDA EN HABITACIÓN

- Opción sin contacto para dejar y recoger en la puerta
- Cambio a utensilios desechables, como sal y pimienta, etc.
- Retirada de accesorios de bandeja adicionales cuando se entrega el pedido (es decir, florero, etc.)
- Bandejas desinfectadas entre cada uso y entregado por el asistente de servicio en la habitación con máscara y guantes

CONSERJE

- Distancia mantenida durante todas las interacciones a través de señalización y particiones de plexiglás, cuando sea posible
- Uso de confirmaciones digitales y comunicación, cuando sea posible. Los paquetes serán desinfectados o puestos en cuarentena, dependiendo de la preferencia del huésped. Comunicación con clientes para garantizar la coherencia de los procedimientos de limpieza y seguridad.



COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN



CENTRO DE NEGOCIOS

- Estaciones de desinfectante para manos en áreas clave del hotel.
- Instalación de computadoras y equipos para promover el distanciamiento físico.
- Servicios de negocios disponibles a pedido, asegurando la desinfección entre cada uso
- Aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19

GIMNASIO

- Dispensadores de desinfectante de manos y toallitas desinfectantes disponibles en todas las instalaciones
- Distancia física mantenida mediante señalización y marcadores.
- Reserva de tiempo de gimnasio a través de la recepción o conserje, donde esté disponible
- Aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19
- Se muestran las hojas de tiempo de limpieza
- Señalización y marcadores que comunican protocolos de distanciamiento físico en espacios públicos

SPA

- Menú revisado de servicios; varía según la propiedad
- El recibidor de bienvenida enguantado y enmascarado ofrece desinfectante para manos y máscara al llegar al spa
- Examen obligatorio para todos los huéspedes, que puede incluir un control de temperatura
- Distancia física mantenida mediante señalización, colocación de muebles, asignación de casilleros, límites de ocupación revisados y programación de reservas.
- Guantes y máscaras usados por todos los empleados; guantes cambiados y lavado de manos antes y después de cada tratamiento, como mínimo
- Taquillas, tocadores, duchas, salas de tratamiento, etc. desinfectadas después de cada uso.
- No hay comidas y bebidas de autoservicio en el spa o en la sala de relajación.
- Aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19
- Cambiar a pago bajo o sin contacto cuando sea posible
- Señalización y marcadores que comunican protocolos de distanciamiento físico en espacios públicos



COMUNICACIÓN DE LIMPIEZA Y PREVENCIÓN



PISCINAS Y RECREACIÓN

- Guantes y máscaras usados por los asistentes que proporcionan toallas
- Distancia física mantenida mediante señalización, colocación de sillas y sombrillas, y límites de ocupación revisados.
- Sillones, sombrillas y socorristas desinfectados después de cada uso
- Estaciones de desinfectante para manos en áreas clave del hotel.
- Mayor frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, que ha demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19, incluidas las áreas públicas, los baños y el escritorio de toallas
- Señalización y marcadores que comunican protocolos de distanciamiento físico en espacios públicos

REUNIONES Y EVENTOS

- El recibidor de bienvenida enguantado y enmascarado ofrece desinfectante para manos y máscara a la llegada y gestiona las colas de registro para promover el distanciamiento físico
- Revisión obligatoria para todos los asistentes, que puede incluir un control de temperatura
- Organización de eventos para facilitar el distanciamiento físico; uso del espacio exterior siempre que sea posible
- Estaciones de desinfectante para manos en áreas clave en todos los espacios para eventos
- Todas las ofertas de alimentos y bebidas se sirven en porciones individuales; sin buffets
- Guantes y máscaras para todos los empleados que prestan servicio a eventos
- Desinfección de todos los puntos de contacto (mesas, sillas, ropa de cama, etc.) entre eventos con productos químicos registrados por la EPA, comprobados como efectivos para prevenir la transmisión de COVID-19

REVISA

- Pago sin contacto por correo electrónico, mensaje de texto, teléfono o televisión
- Las llaves se pueden dejar en la habitación o en la caja del vestíbulo para desinfectarlas.
- Promocionar factura por correo electrónico

SALIDA

- Guantes y máscaras para el staff que ayuda en la salida
- Mayor frecuencia de limpieza y desinfección del carro del equipaje
- Suspensión temporal del servicio de autos de la casa.



JUNTAS Y REUNIONES



- Guantes y mascararas serán usados por el personal que da la bienvenida el cual ofrecerá desinfectante de manos y máscara a su llegada. Así mismo gestionarán las colas de registro para promover la distancia social.
- Examen obligatorio para todos los asistentes, que puede incluir un control de temperatura
- Configuración de eventos para facilitar el distanciamiento físico; uso del espacio al aire libre siempre que sea posible
- Estaciones desinfectantes manuales en áreas clave en los espacios para eventos
- Todas las ofertas de alimentos y bebidas servidas en porciones individuales; bufets no estarán disponibles
- Guantes y máscaras para todos los empleados que prestan servicio a eventos
- Desinfección de todos los puntos de contacto (mesas, sillas, sábanas, etc.) entre eventos con productos químicos registrados por la EPA, demostrado ser eficaz para prevenir la transmisión de COVID-19

Meeting space capacities have been adjusted to maintain healthy distance during events.

| CAPACIDADES MAXIMAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| SALON - ESPACIO | METROS | | | | PIES | | | | Banquete redondas de 10 pax | Teatro | Escuela | Tipo U | Conferencia | Tipo Ruso | Recepcion |
| | MT2 | Largo | Ancho | Altura | FT2 | Largo | Ancho | Altura | | | | | | | |
| SALON RIVIERA | 1041 | 43.05 | 24.21 | 5.5 | 11215 | 141.24 | 79.42 | 18.04 | 384 | 340 | 160 | 50 | 46 | 62 | 400 |
| RIVIERA I | 300 | 12.42 | 24.21 | 5.5 | 3235 | 40.74 | 79.42 | 18 | 108 | 80 | 60 | 25 | 24 | 28 | 112 |
| RIVIERA I & II | 603 | 24.92 | 24.21 | 5.5 | 6492 | 81.75 | 79.42 | 18 | 252 | 150 | 90 | 31 | 24 | 38 | 224 |
| RIVIERA II | 302 | 12.5 | 24.21 | 5.5 | 3257 | 41.01 | 79.42 | 18 | 108 | 80 | 60 | 25 | 24 | 28 | 112 |
| RIVIERA II & III | 741 | 30.63 | 24.21 | 5.5 | 7980 | 100.49 | 79.42 | 18 | 276 | 190 | 126 | 35 | 30 | 46 | 280 |
| RIVIERA III | 436 | 18.13 | 24.21 | 5.5 | 4723 | 59.48 | 79.42 | 18 | 156 | 120 | 72 | 28 | 22 | 34 | 168 |
| RIVIERA "A" | 452 | 18.67 | 24.21 | 5.5 | 4864 | 61.25 | 79.42 | 18 | 180 | 160 | 72 | 26 | 22 | 34 | 168 |
| RIVIERA "B" | 589 | 24.38 | 24.21 | 5.5 | 6351 | 79.98 | 79.42 | 18 | 204 | 200 | 90 | 31 | 24 | 40 | 224 |
| FOYER SALON RIVIERA | 267 | 48.56 | 5.5 | 5.5 | 2867 | 159.31 | 18 | 18 | 54 | NA | NA | NA | NA | NA | 100 |
| SALON MIMOSA | 464 | 23.20 | 19.00 | 5.50 | 5,000 | 81 | 62 | 18 | 168 | 120 | 96 | 27 | 22 | 34 | 180 |
| MIMOSA I | 232 | 11.60 | 19.00 | 5.50 | 2,497 | 39 | 62 | 18 | 84 | 63 | 48 | 18 | 16 | 22 | 88 |
| MIMOSA II | 232 | 11.60 | 19.00 | 5.50 | 2,497 | 39 | 62 | 18 | 84 | 63 | 48 | 18 | 16 | 22 | 88 |
| FOYER SALON MIMOSA | 127 | 23.16 | 5.50 | 5.50 | 1,368 | 76 | 18 | 18 | 30 | NA | NA | NA | NA | NA | 60 |
| ACACIA | 60 | 10.65 | 5.50 | 3.40 | 630 | 35 | 18 | 11 | 12 | 14 | 8 | 9 | 8 | 10 | 8 |
| FLAMBOYAN | 80 | 10.65 | 7.60 | 3.40 | 875 | 35 | 25 | 11 | 24 | 23 | 18 | 10 | 8 | 10 | 16 |
| PALMA | 86 | 9.90 | 8.70 | 3.70 | 925 | 32 | 29 | 12 | 24 | 28 | 16 | 10 | 8 | 12 | 20 |
| CORDIA | 86 | 9.90 | 8.70 | 3.70 | 925 | 32 | 29 | 12 | 24 | 28 | 16 | 10 | 8 | 12 | 20 |
| CEIBA | 90 | 12.20 | 7.30 | 7.40 | 960 | 40 | 24 | 24 | 30 | 25 | 15 | 12 | 10 | 14 | 24 |
| COPAL | 90 | 12.20 | 7.30 | 7.40 | 960 | 40 | 24 | 24 | 30 | 25 | 15 | 12 | 10 | 14 | 24 |
| AMATE | 58 | 9.50 | 6.05 | 6.80 | 620 | 31 | 20 | 22 | 12 | 16 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 |
| TERRAZA LAWN | | | | | | | | | 78 | NA | NA | NA | NA | NA | 100 |
| ISLA LAWN | | | | | | | | | 408 | NA | NA | NA | NA | NA | 360 |
| PLAYA | | | | | | | | | 390 | NA | NA | NA | NA | NA | 320 |

TRANSPORTACION

Fairmont

El hotel tiene una compañía externa (MARITUR) que brinda servicio desde / hacia el aeropuerto y debajo encontrará los protocolos de pasajeros.

- Medición de temperatura antes de abordar la unidad
- Desinfección de Equipaje
- Los tours privados serán operados con ajustes en la capacidad total.
 - SUV / capacidad máxima de 04 pasajeros
 - VAN / capacidad máxima de 06 pasajeros
 - SPRINTER / capacidad máxima de 09 pasajeros

Se solicitará que deje un lugar vacío entre cada pasajero para respetar la "distancia saludable". Los alimentos a la carta se contratan en el tour CHICHEN ITZA y EK BALAM. En los recorridos que no incluyen comida, traen un box lunch del hotel para evitar visitar restaurantes en el área. Todos los servicios cuentan con spray antibacteriano, toallas desechables, fundas bucales como amenidades. Los operadores usarán tapabocas y máscaras. Los guías usarán una máscara y una boquilla durante el recorrido, y cuando den la información, solo la máscara. Antes de abordar, las suelas de los zapatos de cada pasajero se desinfectarán con un spray desinfectante. Proporcionaremos tapabocas a los pasajeros durante la duración del viaje





Ya se ofrecen altos estándares de higiene y limpieza en todas nuestras marcas, en todo el mundo. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 exige que elevemos esos estándares aún más; Por lo tanto, hemos lanzado la etiqueta ALLSAFE, que representa algunos de los estándares de limpieza y procedimientos operativos más estrictos en la industria hotelera.

Los estándares globales de prevención y limpieza de Accor han sido desarrollados y examinados por Bureau Veritas, un líder mundial en pruebas, inspecciones y certificación. La etiqueta ALLSAFE se comunica a los huéspedes cuando se cumplen estos estándares en nuestros hoteles. Todos los hoteles Accor deben aplicar los estándares globales y regionales y ser auditados por los expertos operativos del grupo o por auditores externos para lograr la nueva etiqueta ALLSAFE.



Para fortalecer aún más el compromiso de nuestros hoteles con el cuidado de todos los que visitan, Accor ha anunciado una asociación estratégica innovadora con AXA, un líder mundial en seguros, que ofrece asistencia médica a los huéspedes en los 5,000 hoteles Accor en todo el mundo. Los huéspedes se beneficiarán de los avances más recientes de AXA en telemedicina a través del acceso gratuito a teleconsultas médicas, así como el acceso a las extensas redes médicas de AXA, con decenas de miles de profesionales de la salud con licencia. Se espera el lanzamiento tan pronto como julio de 2020.

¿Cómo se asegura de que los hoteles vuelvan a abrir de manera segura?

Tenemos una larga tradición de establecer nuevos puntos de referencia para la excelencia del servicio en nuestra industria y hoy no es diferente. En respuesta a la pandemia de COVID-19, nos hemos asociado con los mejores expertos para implementar nuevos estándares de seguridad y protocolos y procedimientos operativos mejorados que se encuentran entre los más estrictos en la industria hotelera.

En cada punto de contacto a lo largo del viaje del huésped, se están tomando medidas exhaustivas para proteger a nuestros huéspedes y empleados, incluido el distanciamiento físico; detección obligatoria para todos los invitados y empleados, que puede incluir un control de temperatura; Máscaras proporcionadas a los invitados y usadas por todos los empleados; un "período de asentamiento" de 48 horas para habitaciones ocupadas después de la partida; mayor frecuencia de limpieza y desinfección, con un enfoque en puntos de alto contacto; y el uso continuo de productos químicos desinfectantes registrados por la EPA, que han demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19. La capacitación práctica para todos los empleados, un comité de implementación dedicado en la propiedad y un programa formal de auditoría, validado bajo la nueva etiqueta global de Limpieza ALLSAFE, aseguran el cumplimiento inicial y continuo.

Nuestros nuevos estándares operativos han sido desarrollados y examinados por un equipo de asesores expertos para garantizar la máxima eficacia en la prevención de la propagación de todos los virus y patógenos, incluido COVID-19, con la supervisión de Bureau Veritas, un líder mundial en pruebas, inspecciones y certificación; Dr. Amesh Adalja, Académico Senior en el Centro de Seguridad de la Salud de la Universidad Johns Hopkins y miembro de la Sociedad de Enfermedades Infecciosas de América; y Ruth Petran, Ph.D., CFS, Científica Corporativa Senior, Seguridad Alimentaria y Salud Pública, para Ecolab, líderes mundiales en limpieza e higiene y asesores de confianza de los CDC.

¿Qué precauciones de seguridad estás tomando en los espacios públicos?

Ejemplos: detección obligatoria para todos los huéspedes y empleados a su llegada, que puede incluir un control de temperatura; máscaras obligatorias para todos los empleados; estaciones desinfectantes para manos en áreas clave en todo el hotel; áreas de asientos reorganizadas, colas administradas y ocupaciones máximas actualizadas para facilitar el distanciamiento físico; señalización y marcadores que comunican protocolos de salud y seguridad en espacios públicos; aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19, con especial atención a los puntos de alto contacto; hojas de tiempo de limpieza mostradas

¿Qué ajustes se están haciendo en la habitación de invitados?

Ejemplos: "kits de bienestar" provistos en cada habitación (máscaras, guantes, desinfectante para manos, toallitas desinfectantes, etc.); eliminación de: tetera / cafetera, artículos de minibar, bolígrafos y artículos de papelería, material publicitario del hotel, revistas impresas, reloj despertador, etc. - artículos disponibles a pedido y desinfectados entre cada uso (se proporcionan artículos nuevos siempre que sea posible); "Período de descanso" de 48 horas entre las estancias de los huéspedes, seguido de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, que han demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19; servicio de limpieza de estadia cada tres días y controles de bienestar diarios; no hay servicio de limpieza mientras el huésped está en la habitación

¿Qué precauciones de seguridad estás tomando en los restaurantes?

Ejemplos: el personal de bienvenida ofrece desinfectante de manos y máscara a la llegada, con un sobre para colocar la máscara mientras se come; detección obligatoria para todos los clientes, que puede incluir un control de temperatura; asientos para promover el distanciamiento físico; cambiar a menús desechables y / o desinfección entre cada uso; cambio de artículos / desinfección de todos los puntos de contacto en la mesa entre clientes; aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección tanto en el frente como en la parte posterior de la casa con productos químicos registrados por la EPA, que han demostrado su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19; Máscaras y guantes para todos los trabajadores de restaurantes, delante y detrás de la casa

¿Qué precauciones de seguridad está tomando en las piscinas, el gimnasio y el spa?

Ejemplos: los servicios y las ofertas pueden modificarse por seguridad; distancia física mantenida mediante señalización y marcadores, colocación de muebles, apagado de equipos y límites de ocupación revisados; reserva de tiempo de gimnasio o spa a través de la recepción o conserje, donde esté disponible; todos los puntos de contacto desinfectados después de cada uso; estaciones desinfectantes para manos en áreas clave en todo el hotel; sin autoservicio de alimentos y bebidas; aumento de la frecuencia de limpieza y desinfección con productos químicos registrados por la EPA, demostrada su eficacia en la prevención de la transmisión de COVID-19; hojas de tiempo de limpieza mostradas

Para obtener más detalles sobre los nuevos estándares que se implementan a lo largo del viaje del huésped, visite [ALLStayWell.com](https://www.allstaywell.com).

¿Qué sucede si un huésped no pasa un control de temperatura?

Los huéspedes que muestren una temperatura más alta en el momento del examen tendrán la opción de regresar a casa; sin embargo, si eso no es factible, el hotel implementará protocolos de autoaislamiento para el huésped y sus compañeros de viaje.

¿Estás monitoreando la salud de los empleados?

Estamos monitoreando de cerca el bienestar de nuestros empleados. Cualquier empleado con síntomas relevantes no debe venir a trabajar, y debe comunicarse con su profesional de atención médica para una evaluación y resultados antes de regresar. Se le pedirá a cualquier empleado que muestre una temperatura más alta en el momento del examen que regrese a casa, controle sus síntomas de cerca y se conecte con su equipo de Talento y Cultura para determinar cuándo es seguro regresar al trabajo.

¿Ha habido casos confirmados de COVID-19 en la propiedad?

Actualmente no tenemos ningún caso confirmado de COVID-19 entre nuestros empleados o clientes. En caso de que surja alguna inquietud, tenemos un conjunto detallado de procedimientos operativos a seguir en caso de sospecha de cualquier enfermedad contagiosa, y nuestro equipo está capacitado para manejar tales situaciones. También contamos con una red global de expertos que respaldan a nuestro equipo y estamos en contacto regularmente con las autoridades sanitarias locales que informarán nuestras decisiones en caso de un diagnóstico confirmado.

¿Cuál es su política de cancelación si ya no puedo quedarme?

Los huéspedes que reservaron tarifas totalmente reembolsables pueden cancelar o modificar sus reservas sin penalizaciones en all.accor.com. Los huéspedes que reservaron tarifas no flexibles directamente con Accor y planearon quedarse en uno de nuestros hoteles antes del 30 de junio de 2020 inclusive, pueden modificar su reserva para una fecha posterior sin tarifas de modificación (sujeto a disponibilidad y tarifas y condiciones aplicables) poniéndose en contacto directamente con el hotel o solicitando un comprobante de crédito por el monto total del valor de la reserva para en una fecha futura en el mismo hotel. Para los huéspedes que reservaron a través de un agente de viajes, una plataforma de reservas en línea u otros terceros, comuníquese directamente con su proveedor de reservas para obtener ayuda.