

ARENNAS

MANCORA

INFORMACIÓN DE VIAJE: Actualización sobre el COVID-19

Arennas Mancora

La seguridad y protección de nuestros huéspedes y miembros del equipo siguen siendo siempre nuestra mayor prioridad. En Arennas Mancora hacemos todo lo posible para garantizar un viaje seguro y ofrecemos la máxima flexibilidad a medida que sigue evolucionando la situación del COVID-19.

Por ello, nos gustaría compartir las medidas que estamos tomando para ofrecerte más flexibilidad y seguridad en tu próximo viaje.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN



Hemos realizado ajustes a nuestras políticas de cancelación y modificación para brindarte máxima flexibilidad durante estos tiempos difíciles.

• **Reservaciones existentes:** Si tu reserva fue realizada antes del 15 de marzo de 2020 y comprende una tarifa No Reembolsable, estamos ofreciendo la facilidad de modificar tu reserva para una fecha de 2021*. La solicitud de cambios de fecha debe ser enviada por lo menos 24 horas antes de la fecha actual de check-in**.

• **Reservaciones nuevas:** Si tu reserva fue realizada posterior al 15 de marzo de 2020, podrás modificar o cancelar tu reserva hasta 7 días previos al check-in**.

*Ten en cuenta que cualquier cambio en la reserva existente, estará sujeto a disponibilidad y diferencias de tarifa.

**Para cualquier asistencia sobre tu reserva, por favor comunícate con nuestro equipo de reservas a reservas@losportales.com.pe o al +511 611 9001.

Para reservas hechas mediante un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea (OTA), recomendamos ponerte en contacto con ellas directamente para obtener información sobre sus políticas y recibir asistencia.

Estas políticas no se aplican a convenciones ni grupos de negocios debido a la naturaleza contractual de dichas reservas. Si tu reserva se realizó como parte de una reserva grupal, por ejemplo, una conferencia, reunión o evento, por favor revisa los términos y condiciones de la reserva o contáctate con el planificador de grupos para obtener más información.

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR



Nuestra prioridad siempre será tu salud, seguridad y bienestar, desde Arennas Mancora, controlamos de cerca los acontecimientos en todo el mundo, permanecemos atentos y seguimos los procedimientos y protocolos recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y las autoridades gubernamentales, para garantizar que las acciones que tomamos sean integrales y adecuadas. Nuestros protocolos han sido diseñados cuidadosamente para minimizar riesgos y aumentar la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores.

Cambios en la rutina de limpieza

Notarás una serie de elementos adicionales en nuestra rutina de limpieza diseñados para elevar el estándar de limpieza del hotel y minimizar los riesgos de contagio.

Algunas áreas de atención específicas son las siguientes:

Superficies: Hemos incrementado las prácticas y frecuencia en la limpieza de las superficies en las áreas comunes, como la recepción, lobby, barandas, manijas, mesas de apoyo, etc. Utilizando desinfectantes de categoría hospitalaria aprobados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Recepción: En la medida de lo posible, estamos haciendo uso de la tecnología para reducir el tiempo en tu registro de entrada al hotel, desinfectamos las tarjetas de tu habitación, reducimos el uso de papelería, y ponemos a tu disposición estaciones de desinfección de manos tanto en la recepción como en diversos lugares del hotel.

Contacto con los huéspedes: Con la finalidad de reducir al mínimo los riesgos para nuestros clientes y colaboradores, el equipo de Arennas Mancora está haciendo uso de indumentaria y equipos de protección especial. Estamos brindando una mascarilla sellada y un pequeño dispensador de alcohol gel personal durante el proceso de ingreso al hotel. Además, queremos recordarte a través de carteles distribuidos en el hotel, el respetar los protocolos de distanciamiento social.

Habitaciones: Nuestras habitaciones pasan por un proceso riguroso de limpieza y desinfección previo a tu ingreso, haciendo uso de desinfectantes de grado hospitalario. Hemos reducido los elementos de contacto frecuente en la habitación y aplicamos mayor rigurosidad a los puntos de tacto frecuente como manijas e interruptores.

Seguridad alimentaria: Nuestros colaboradores a cargo de la manipulación de alimentos han recibido formación sobre seguridad en la preparación y el servicio de los alimentos. Seguimos los más estrictos estándares de seguridad alimentaria y garantizamos su cumplimiento. Hemos incrementado prácticas de desinfección en el área y modificado el funcionamiento del servicio de alimentos en la habitación, diseñando nuevas propuestas.

Nuevos insumos de limpieza

Estamos usando desinfectantes hospitalarios del más alto nivel, según las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud para tratar patógenos conocidos.

Nuestro compromiso con ustedes

En Arennas Mancora estamos comprometidos con nuestros clientes, garantizando entornos seguros y limpios, y manteniendo los más altos estándares de limpieza. Queremos que nuestros huéspedes y colaboradores se sientan seguros de que cada aspecto de nuestro compromiso está diseñado teniendo en cuenta su seguridad y bienestar. A medida que el mundo se adapta a nuevas normas y expectativas de viajes, estamos mejorando la experiencia de nuestros huéspedes, redefiniendo la limpieza y favoreciendo su bienestar durante toda su estadía.

Información actualizada: 1 de julio de 2020.