

ARENNAS

MANCORA

RECOMENDACIONES DE VIAJE

Arennas Mancora

Preguntas frecuentes Covid-19

Tu seguridad es la principal prioridad para nosotros

SALUD Y SEGURIDAD



En vista del COVID-19, ¿qué medidas está tomando Arennas Mancora para ayudar a proteger a los huéspedes? En vista del COVID-19, ¿qué medidas está tomando Arennas Mancora para ayudar a proteger a los huéspedes?

En Arennas Mancora, seguimos de cerca la información de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los organismos de salud locales para informarnos de las novedades en cuanto al COVID-19, y adoptamos todas las recomendaciones de los gobiernos y las entidades de salud pública. Estamos reforzando las recomendaciones sobre las medidas de salud y seguridad adecuadas con nuestros propios equipos de gestión hotelera.

Somos conscientes de que el COVID-19 nos exige a todos un cuidado especial en cuanto a nuestras actividades habituales. Nuestro hotel trabaja a diario para asegurarse de cumplir las directrices más recientes sobre higiene y seguridad.

¿Qué nuevas rutinas/reglas de limpieza tiene Arennas Mancora ahora en relación con COVID-19?

En Arennas Mancora, siempre se ha priorizado la higiene y la limpieza. Notarán una serie de elementos adicionales en nuestra rutina de limpieza diseñados para elevar el estándar de seguridad y salubridad en nuestro hotel. Las áreas de atención específicas son las superficies de espacios públicos y de habitaciones, reducción de riesgo de transmisión en puntos de contacto con el huésped, incremento de estándares de seguridad alimentaria, entre otras medidas que garantizan una total seguridad durante su estadía.

¿Implementarán nuevos protocolos de seguridad?

Sí, tenemos un protocolo propio que fue cuidadosamente elaborado. Además, estamos trabajando de la mano con Bureau Veritas, un organismo de certificación de normas y estándares de sistemas de gestión de calidad, seguridad, salud, y medio ambiente.

¿Cómo manejarán los alimentos en el hotel debido al COVID-19?

De acuerdo con las restricciones determinadas por el gobierno, nuestro restaurante y bar están operando con capacidad limitada al 50%, además hemos adaptado la misma carta para brindársela con Servicio a la Habitación. Y como medida de reducción de riesgo por el contacto con objetos (como la carta), hemos implementado un código QR, mediante el que podrás acceder a nuestra carta virtual con tu dispositivo móvil. En el manejo y preparación de los alimentos, estamos aplicando los estándares máximos de seguridad alimentaria, nuestro personal está siendo constantemente formado sobre seguridad en la preparación y el servicio de los alimentos.

¿Qué debo hacer si aparecen síntomas asociados al virus, estando en el hotel?

Deberás comunicarte de manera inmediata al hotel, llamando a nuestra recepción, para facilitarte algunas herramientas como la medida de temperatura. Puedes comunicarte también desde nuestros teléfonos al 106 (Samu) o al 177 (Essalud) para hablar con especialistas médicos del estado y puedas recibir una guía más específica referente a tus síntomas. Ten la seguridad de que estaremos brindándole el apoyo necesario.

¿Máncora cuenta con hospitales, clínicas y/o centros de salud cercanos?

Lamentablemente la ciudad de Máncora no cuenta con establecimientos de salud. Nosotros siempre estaremos dispuestos a ayudarte y asistirte en caso tengas una emergencia de salud. La ciudad de Piura (ubicada a tres horas del hotel), cuenta con establecimientos de salud, además, contamos con nuestro hotel LP Los Portales Hotel Piura, en donde podrás alojarte el tiempo que requieras tú o tu acompañante mientras tengan la emergencia por salud, ofreciendo siempre tarifas especiales para nuestros clientes.

¿Con quién debo contactarme si tengo preguntas o inquietudes sobre Arennas Mancora?

Puedes tomar contacto con nuestro equipo de reservas llamando al +511 611 9001 y si te encuentras en el hotel, puedes llamarnos a recepción desde tu habitación.

INSTALACIONES DEL HOTEL



¿Qué servicios e infraestructuras se encuentran limitado de uso por el covid-19?

Por el momento, solo se encuentra cerrada el área de masajes. El área de restaurante está limitada a un 50% de su capacidad y solo se permite el ingreso a mayores de 12 años y menores de 65 años. Además, la piscina está habilitada, pero de igual modo tiene que existir un distanciamiento, así como que por ley los menores de 12 años y los mayores de 65 años no pueden hacer uso de esta.

¿Cuentan con movilidad propia del hotel para realizar el traslado del aeropuerto al hotel?

Nuestro proveedor de traslados ha sido especialmente seleccionado, y nos aseguramos de que esté cumpliendo con los estándares de seguridad y salubridad en sus unidades.

¿Puedo realizar visitas turísticas y excursiones?

Sí, puedes salir de nuestro hotel, siempre aplicando los cuidados necesarios para preservar tu salud.

¿Puedo practicar deporte al aire libre?

Sí, siempre respetando la distancia mínima entre personas.

¿Puedo acceder a la playa, piscina, jacuzzi y sala de masajes?

Sí puedes acceder a la playa, a la piscina y al jacuzzi. Sin embargo, a la sala de masajes no podrás acceder por el momento. Por determinación del Gobierno esta área debe permanecer restringida hasta nuevo aviso.

¿Puedo usar el restaurante y/o bar del hotel?

Sí, de acuerdo con las nuevas indicaciones del Gobierno, estamos operando nuestro restaurante y bar con capacidad limitada al 50%. Además, por normativas del Gobierno no hay acceso en las áreas comunes de piscina y área de masajes. Tener en cuenta que los menores de 12 años y los mayores de 65 años no pueden ingresar al restaurante del hotel ni áreas comunes según el protocolo vigente.

¿Puedo celebrar mi boda en el hotel?

Actualmente venimos respetando lo indicado por el Gobierno sobre las restricción de eventos sociales, por lo que al momento, su realización se encuentra suspendido. Sin embargo, los invitamos a revisar nuestra disponibilidad para el 2021.

RESERVAS



¿Puedo cancelar o cambiar mi reserva sin penalidad?

Hemos realizado ajustes a nuestras políticas de cancelación y modificación para brindarte máxima flexibilidad en tanto los viajes siguen restringidos en muchas partes del mundo:

- **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.

Si tu reserva se realizó como parte de una reserva grupal, por ejemplo, una conferencia, reunión o evento, no se aplican las políticas de cancelación descritas anteriormente. Si tienes una reserva para grupos, revisa los términos y condiciones de la reserva o contáctate con el planificador de grupos para obtener más información.

¿Qué pasa si hice mi reserva a través de un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea?

Para reservas hechas mediante un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea, debes comunicarte directamente con el agente o la plataforma de reservas.

¿Hay alguna restricción de viaje que deba tener en cuenta durante este período?

Para obtener la información más actualizada, consulta las recomendaciones de viaje y la información disponible de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguiremos supervisando de cerca la situación, siguiendo los lineamientos determinados por el Estado y adaptaremos nuestras políticas en consecuencia.

Información actualizada: 02 de octubre de 2020.