

# Política de huracanes e inclemencias del tiempo para 2024

LA POLÍTICA DE HURACANES Y MAL CLIMA SE ACTIVA 72 HORAS ANTES DEL IMPACTO DE LA TORMENTA TROPICAL O DEL HURACÁN, Y ES VÁLIDA PARA LA TEMPORADA DE HURACANES DE 2024, CON VIGENCIA HASTA 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

## **1. HUESPEDES EN CASA CON SALIDA ANTICIPADA.**

- a. A los huéspedes que opten por salir anticipadamente del destino se les acreditarán las noches no utilizadas que se pueden aplicar a una estancia futura.
- b. El crédito de noches no utilizado se procesará a través del mismo canal en el que se realizó la reserva original.
- c. Dicho crédito estará disponible hasta el 22 de diciembre de 2024.
- d. Dicho crédito no estará disponible para estancias entre el 23 de diciembre de 2024 y el 30 de abril de 2025.

## **2. HUESPEDES CON LLEGADA GARANTIZADA, PERO IMPOSIBILIDADOS EN SALIR DE SU RESPECTIVO LUGAR DE PROCEDENCIA.**

- a. **Los huéspedes que no puedan salir debido al cierre del aeropuerto** y puedan quedarse en el hotel se les ofrecerá alojamiento con una tarifa neta de “inclemencia meteorológica” durante las primeras 2 noches después de regresar del refugio, que los huéspedes pagarán directamente en el hotel. Estas tarifas de “inclemencias meteorológicas” se amplían como cortesía especial debido a la situación, subvencionadas por el hotel y no disponibles de otro modo en ningún canal. La 3ra noche será con Tarifa Pública “ESPECIAL”, pagada directamente por los huéspedes en el hotel. \*Estas tarifas serán proporcionadas por cada hotel.
- b. Disponible hasta 72 horas después del impacto.
- c. Tarifa “Walk In” será de igual forma definida por cada hotel.
- d. Se creará una nueva reserva en el hotel y no está sujeta a comisión alguna. Los huéspedes deben realizar el pago total de las noches adicionales en el hotel.
- e. Las reservaciones que extiendan su estancia más allá de la hora de salida original deberán realizar el proceso de salida en sistema con la fecha de salida programada. Será necesario crear una nueva reserva con la “Tarifa ESPECIAL” según el punto (a).
- f. **Los huéspedes que no puedan salir y necesiten ser evacuados** estarán protegidos con las mismas tarifas por las noches no utilizadas y en las mismas condiciones reservadas originalmente. Cuando se realice la nueva reserva, proporcione el nuevo número de reserva al PM ([pricematch@karismahotels.com](mailto:pricematch@karismahotels.com)) para que se haga el ajuste correspondiente.

### **3. HUESPEDES CON LLEGADA GARANTIZADA PERO IMPOSIBILITADOS EN LLEGAR AL HOTEL.**

- a. Los huéspedes que no puedan llegar debido a cancelación de vuelos o cierre del aeropuerto podrán llegar en una fecha posterior con las siguientes opciones:
  - i. Llegar en los primeros vuelos disponibles después de la tormenta y simplemente disfrutar del mismo número de noches confirmadas con la misma tarifa y condiciones (Número de pasajeros y Categoría de habitación). El nuevo viaje deberá reservarse y realizarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de salida original. Dichos nuevos viajes deberán reservarse directamente a través del hotel.
  - ii. Mantener un crédito de las noches no utilizadas para una estancia futura, válido por un año a partir de la fecha de llegada original. El crédito no es válido para estancias desde el 23 de diciembre de 2024 hasta el 30 de abril de 2025. Cualquier diferencia de tarifa debe ser pagada y absorbida por el huésped después de aplicar el crédito original y el nuevo viaje debe reservarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de salida original. Dicho nuevo viaje deberá reservarse a través del canal en el que se realizó la reserva original.

### **4. HUESPEDES QUE OPTAN POR RECALENDARIZAR SU ESTANCIA EN EL MISMO HOTEL/RESORT.**

- a. Una garantía de protección de tarifas será otorgada si los clientes deben volver a reservar debido a un anuncio oficial del impacto de un huracán.
- b. Cuando se realice la nueva reserva, proporcione el nuevo número de reserva al PM ([pricematch@karismahotels.com](mailto:pricematch@karismahotels.com)) para que se ajuste adecuadamente.
- c. Además, el hotel protegerá la tarifa y la promoción reservada para el viaje de regreso al hotel hasta dentro de los 12 meses posteriores a la cancelación (o al momento de la reapertura si el hotel está cerrado). La protección de tarifa no es válida para llegadas entre el 23 de diciembre de 2024 y el 30 de abril de 2025.

### **5. HUESPEDES ELIGIENDO NUEVO Y DIFERENTE DESTINO HOTEL/RESORT.**

- a. Los huéspedes pueden optar por disfrutar de sus vacaciones en otros resorts de la marca/cadena hotelera que no se vean afectados negativamente por el clima en el momento del viaje. Estas habitaciones estarán protegidas por su tarifa originalmente confirmada sujeta a disponibilidad. Una vez que los huéspedes coticen, la diferencia de tarifa será pagada directamente por los huéspedes al momento de realizar la nueva reserva. Esta protección no es válida para llegadas desde el 23 de diciembre de 2024 hasta el 30 de abril de 2025.

Después del huracán, el equipo de operaciones evaluará cualquier posible impacto en las instalaciones y/o servicios y brindará formalmente información detallada.

**\*\*Esta política aplica para reservas FIT y de grupos\*\***