

2 julio del 2024

Afectaciones por Huracán Beryl

Estimado socio comercial:

El bienestar y la seguridad de huéspedes y empleados es nuestra más alta prioridad.

La siguiente política tiene un efecto inmediato una vez que el gobierno de México declare afectaciones climáticas extremas y/o desastres naturales que afecten la estadía de los pasajeros en los resorts, es aplicable ante la actual emergencia derivada de la actividad del huracán "Beryl" que se proyecta tocará tierra en Quintana Roo, México esta semana.

Asistencia al viajero: PHG recomienda a nuestros partners promover y adquirir un seguro de viaje para sus clientes, que les cubra en caso de requerir cancelar su reserva por alguna razón. Palladium Hotel Group no condonará cancelaciones de último minuto o no shows.

Si el hotel es notificado por el huésped o el partner, se aplicará el siguiente criterio para aquellos a los que les sea imposible arribar o partir del destino, derivado de las demoras y cancelaciones de vuelos en los aeropuertos cercanos afectados.

### **1. Clientes hospedados que deseen anticipar su salida**

Para aquellos huéspedes que deseen anticipar su regreso a su lugar de origen, se les acreditará por las noches no utilizadas las cuales podrán aplicar para una futura estancia.

### **2. Clientes sin poder salir del destino.**

A los huéspedes que no puedan salir del destino debido a cancelaciones de vuelos o cierres de aeropuertos, se les ofrecerá alojamiento basados en las tarifas netas de contrato. Cada noche adicional será a la tarifa indicada por la marca, a pagar directamente en el hotel por el huésped.

### **3. Clientes sin poder llegar al destino.**

Para los huéspedes que no les sea posible llegar al hotel por cancelación de vuelos y cierres de aeropuertos tendrán la posibilidad de llegar en una fecha a futuro de acuerdo con las siguientes opciones:

- Llegar en los primeros vuelos disponibles después de la apertura de los aeropuertos y tomar el mismo número de noches de la reserva original con la misma tarifa, sujeto a disponibilidad.

- Mantener el pago de la reservación como crédito para una futura estancia. Válido por un año desde la fecha de llegada original y en el mismo hotel.
- Cancelación sin cargo: Se deberá de avisar al hotel ya que no se condonarán no - shows.

**4. Clientes que decidan cambiar de fechas.**

- El hotel respetara la misma tarifa hasta el 22 de diciembre 2024, sujeto a disponibilidad. No aplicará en la temporada de navidad / año nuevo, semana santa, verano, puentes o días festivos.

PALLADIUM HOTEL GROUP