Estimado Socio Comercial:

A continuación, le detallamos sobre las políticas para la Temporada de Huracanes de 2024.

La siguiente política es válida para la Temporada de Huracanes 2024, vigentes al 30 de noviembre del presente. Las condiciones especiales y exenciones solo aplicarán a los destinos afectados tan pronto se haya establecido, no antes, una Alerta de Huracán oficial por el US National Hurricane Center (NHC).

Por definición oficial; UNA ALERTA DE HURACAN SIGNIFICA QUE LAS CONDICIONES SON DE OBSERVACIÓN DEL DESARROLLO DEL HURACÁN. GENERALMENTE EN UN LAPSO DE 36 A 72 HORAS, LA ALERTA DE HURACÁN PUEDE CAMBIAR A ALERTA DE HURACÁN DE ADVERTENCIA.

EN CASO DE ALERTA DE ADVERTENCIA RIU HOTELES & RESORT ESTABLECE EL SIGUIENTE PROTOCOLO.

1. Existen dos posibles escenarios para nuestros huéspedes

a. Los clientes deben ser evacuados

b. Los clientes permanecen en el hotel

a. Los clientes deben ser evacuados (aplica en los casos donde los huéspedes deben ser evacuados fuera de los hoteles)

Si los clientes deben ser evacuados a refugios (como resultado de una advertencia de huracán como tal o por instrucción de las autoridades) debemos renunciar al cargo de la(s) noche(s) que nuestros clientes pasen en el albergue.

Una vez los clientes en casa tendrán los servicios básicos disponibles (**comida, bebida y alojamiento con agua y electricidad**), comenzaremos a hacer cargos como estancia normal.

b. Los clientes que permanecen en el hotel

Si los clientes permanecen en el hotel y los servicios no son afectados por más de 24 horas, haremos el cargo como día normal y no se harán reembolsos.

Si los servicios básicos son interrumpidos por más de 24 horas, renunciaremos a los cargos de las noches donde los servicios serán los mínimos necesarios.

2. Además de los dos escenarios mencionados, habrá que tomar en cuenta las siguientes circunstancias posibles:

a. Clientes que deben permanecer más noches de lo planeado.

b. Cancelaciones, No shows, y salidas tempranas debido a amenaza de huracán.

a. Los clientes deben permanecer más noches de lo planeado

En el caso que aquellos clientes que tengan la necesidad ante las circunstancias de extender su estancia más allá del día de salida y estén disponibles los servicios básicos del hotel, se ofrecerá una tarifa especial de emergencia que será definida por el hotel. Ésta tarifa de emergencia será cargada directamente a cada huésped en la propiedad, a menos que los Tour Operadores confirmen por escrito que pagarán por la estancia extendida de sus clientes.

b. Cancelaciones, ausencias, y salidas tempranas debido a amenaza de huracán.

Para cualquier cancelación o salidas tempranas debido a una amenaza inminente de huracán, no se hará cargo por penalización. Los clientes tendrán la opción de reprogramar su viaje actual a una fecha distinta en cualquier Riu de la categoría que reservó en cualquier destino en México, mientras se cubra la diferencia correspondiente en las tarifas (si así fuera el caso).

Tomar nota que una amenaza inminente es cuando un huracán como tal (categoría 1 o mayor) se dirige y es posible que llegue a uno de nuestros destinos dentro de las siguientes 72 horas, de acuerdo a los pronósticos establecidos por la NHC. Las depresiones tropicales, tormentas tropicales, lluvia intensa o viento, y mal estado del tiempo en general no se consideran como huracanes, por ende, la política de temporada de huracán previa no se aplicará.

3. Contactos de Emergencia

A continuación, encontrará una lista de contacto para nuestros Equipos de Ventas

NOMBRE	RESPONSABLE	TEL	EXT	CELULAR	EMAIL
VENTAS CANCUN, COSTA MUJERES & RIVIERA MAYA					
Javier Monje	Director de Ventas CUN y PDC	(52-998) 891 4335		(52-998) 2401995	jmonje@riu.com
VENTAS CANCUN / COSTA MUJERES					
Antony Ortiz	Gerente de Ventas Cancún	(52-998) 891 4335	1526		aortiz@riu.com
Alexis Ríos	Gerente de Ventas Jr Costa Mujeres	(52-998) 234 0910			arios@riu.com
Adilene Hernández	Ventas	(52-998) 891 4335			sales.dun@riu.com
VENTAS RIVIERA MAYA					
Enrique Llinas	Gerente de Ventas	(52-984) 877 2282			ellinas@riu.com
Grace Katrina Beard	Ventas	(52-984) 877 2282			ventas.plc@riu.com
Elizabeth Rivera	Ventas	(52-984) 877 2282			sales.plc@riu.com

VENTAS PACIFICO

Juventino Ramos	Dirección Ventas Pacífico.	322 226 6624	874	(52-322) 102 3123	jramosg@riu.com
-----------------	----------------------------	--------------	-----	-------------------	-----------------

VENTAS LOS CABOS

Yvonne Bauer	Gerente de Ventas	(52-624) 1467171	512		ybauer@riu.com
Ana Micaela Gómez	Ventas	(52-624) 1467171	510		sales.cab@riu.com
Brenda Solís	Ventas	(52-624) 1467171			sales1.cab@riu.com

VENTAS PUERTO VALLARTA

Martina Peuser	Gerente de Ventas	(52-322) 226 6624	890		mpeuser@riu.com
Ingrid Castellón	Ventas	(52-322) 226 6624	850		sales.pvr@riu.com

VENTAS MAZATLAN

Carolina Osuna	Gerente de Ventas	(52-669) 989 7902	837		cosuna@riu.com
Elizabeth Vega	Ventas	(52-669) 989 7902	835		sales.mzt@riu.com