

## 温德姆酒店集团 COVID-19 声明

已更新：2020 年 3 月 25 日

我们在全球各地的宾客和团队成员的安全是重中之重。我们已经向网络内数千家独立所有和运营的特许经营酒店以及全球范围内由我们管理和所有的酒店提供了有用的指导方案和安全信息。这些指导方案和安全信息由世界卫生组织 (WHO) 及美国疾病控制与预防中心 (CDC) 提供，详述了如何识别 COVID-19 的症状以及如何减缓其传播。此外，我们还与包括 Ecolab 和其他供应商在内的第三方合作，向我们的酒店提供符合行业标准的清洁和消毒用品，并提供了相关培训，以支持我们的特许经营商和我们管理和所有的酒店，从而达到最高的清洁、消毒和卫生标准。

我们的使命是让所有人都能进行酒店旅行，而这项使命在不确定的时期变得尤为重要。我们面向直接预订所采取的取消政策是酒店行业最灵活的政策。我们的数千家酒店都支持在抵达当天下午 6 点前免费取消预订。

我们已完善了政策，具体如下：

- 在 2020 年 5 月 31 日日之前以新的或现有直接预订入住我们任意酒店的宾客，如果在入住前至少 24 小时（或 24 小时内，如果酒店政策允许）进行申请，可免除取消或更改预订的罚金。
- 根据适用法律，禁止前往其预订酒店的宾客将免除取消或更改直接预订的罚金。
- 对于在 5 月 31 日日之后入住的新的或现有直接预订，如果在入住前至少 48 小时收到申请，并且预订了相同或更多的房晚，则我们所有的酒店都必须接受不可取消的预订价格变更。

- 对于即日起至 2020 年 5 月 31 日过期的温德姆奖赏计划奖励积分，我们将暂时取消其到期时间，并将大中华地区和东南亚环太平洋地区的所有会员的当前温德姆奖赏计划会员等级（身份）延长至 2021 年年末。
- 我们正致力于积极探索其他我们力所能及的措施来帮助全球的温德姆奖赏计划会员，其中包括放宽会员等级赚取要求。由于形势变化莫测，因此不能立即给出具体计划，但我们会尽早而为之。

如果是通过旅行社或在线预订平台完成的预订，建议宾客直接与旅行社或预订平台联系。请查看由[世界卫生组织](#)、[美国疾病控制与预防中心](#)和[美国国务院](#)发布的旅游警告和信息。我们将继续密切关注局势，并相应地调整我们的政策。

此外，由于当前的疫情，我们的酒店将实行新的流程，以保护宾客和团队成员的安全。这可能会导致我们酒店某些正常提供的服务和设施减少。如果宾客有任何疑问或顾虑，我们会建议他们直接联系相应酒店