

Déclaration de Wyndham Hotels & Resorts concernant la COVID-19

Mise à jour : 25 mars 2020

La sécurité de nos clients et des membres de notre équipe partout dans le monde est notre priorité absolue. Nous avons fourni aux milliers d'hôtels franchisés (hôtels détenus et gérés de manière indépendante) de notre réseau ainsi qu'à nos propriétés du monde entier des directives et des informations de sécurité utiles, fournies par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et les Centres de contrôle et de prévention des maladies (CDC) des États-Unis, portant sur l'identification des symptômes de la COVID-19 et sur l'atténuation de sa transmission. Nous avons également établi un partenariat avec des fournisseurs externes, comme Ecolab entre autres, qui fourniront à nos hôtels les fournitures de nettoyage et de désinfection conformes aux normes de l'industrie, et nous avons mis à la disposition de nos franchisés et de nos hôtels propres des formations sur les normes de désinfection et d'hygiène les plus strictes.

Notre mission est de permettre à tous de voyager avec séjours en hôtels, ce qui devient particulièrement important en période d'incertitude. Nos conditions d'annulation pour les réservations directes sont parmi les plus flexibles de l'industrie hôtelière. Des milliers de nos hôtels acceptent les annulations sans frais jusqu'à 18 h le soir de l'arrivée prévue.

Nous avons amélioré nos politiques comme suit :

- Les clients ayant effectué des réservations directes, qu'elles soient nouvelles ou existantes, pour des séjours dans l'un de nos hôtels jusqu'au 31 mai 2020 peuvent annuler ou modifier ces séjours sans frais si la demande est reçue au moins 24 heures (ou moins si la politique de l'hôtel l'autorise) avant l'arrivée prévue.
- Les clients qui ne peuvent pas se rendre à leur hôtel réservé à cause d'interdictions de déplacements peuvent annuler ou modifier ces séjours sans frais leurs réservations directes.
- Pour les réservations directes, qu'elles soient nouvelles ou existantes, et dont la date d'arrivée est ultérieure au 31 mai, toutes nos propriétés sont tenues d'accepter les changements de réservation de tarif non annulable si la demande est reçue au moins 48 heures avant l'arrivée et si le même nombre de nuitées et de chambres (ou plus) sont réservées pour un séjour futur.

- Nous avons reporté l'expiration de tous les points Wyndham Rewards qui doivent expirer entre aujourd'hui et le 31 mai 2020 et avons prolongé le niveau de membre Wyndham Rewards actuel (statut) de tous les membres des régions de la Chine élargie et de l'Asie du Sud-Est et du Pacifique jusqu'à la fin de 2021.
- Nous nous engageons à prendre, et à explorer activement, des mesures supplémentaires afin d'aider tous les membres du programme Wyndham Rewards à l'échelle mondiale, dont des exigences réduites d'obtention de points pour le maintien des niveaux de membre, entre autres options. En raison de l'évolution rapide des circonstances, il est trop tôt pour partager des détails. Nous le ferons cependant dès que possible.

Pour les réservations effectuées à travers une agence de voyages ou une plateforme de réservation en ligne, nous conseillons aux clients de contacter directement l'agence ou la plateforme de réservation. Suivez les avis de voyage et les renseignements fournis par l'[Organisation mondiale de la santé](#), les [Centres de contrôle et de prévention des maladies des États-Unis](#) (CDC) et le [ministère des Affaires étrangères des États-Unis](#) (DOS). Nous continuerons de suivre de près la situation et d'adapter nos politiques en conséquence.

De plus, en raison des enjeux actuels reliés au coronavirus, nos hôtels mettent en place de nouveaux processus pour protéger la sécurité de nos clients et des membres de l'équipe. Ces mesures peuvent entraîner une réduction de certains services et de l'offre d'équipements dont les clients bénéficient habituellement dans nos hôtels. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à contacter directement l'hôtel.