

Declaração do Wyndham Hotels & Resorts: COVID-19

Atualização: 13 de maio de 2020

A segurança de nossos hóspedes e membros da equipe em todo o mundo é uma prioridade. Fornecemos aos milhares de hotéis franqueados e operados de forma independente em nossa rede e em nossas propriedades administradas e de propriedade em todo o mundo diretrizes úteis e informações de segurança fornecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) dos EUA, detalhando como identificar os sintomas da COVID-19 e atenuar sua transmissão. Também fizemos uma parceria com terceiros, incluindo a Ecolab e outros fornecedores, para fornecer aos nossos hotéis acesso a suprimentos de limpeza e desinfecção padrão do setor e disponibilizamos treinamento para apoiar nossas franquias, hotéis gerenciados e de propriedade para atingir os mais altos padrões de limpeza, desinfecção e higiene.

Nossa missão é tornar a estadia possível para todos, e isso se torna especialmente importante durante momentos de incerteza. Nossas políticas de cancelamento para reservas diretas estão entre as mais flexíveis da indústria hoteleira, com milhares de hotéis que aceitam cancelamentos sem taxas até as 18 h no dia da chegada.

Reforçamos nossas políticas da seguinte forma:

- Os hóspedes que viajam com reservas diretas novas ou existentes para estadias em qualquer um de nossos hotéis até 30 de junho de 2020 não pagarão multas por alterações ou cancelamentos se a solicitação for recebida com pelo menos 24 horas (ou menos, se a política do hotel permitir) antes da sua chegada.
- Os hóspedes que forem proibidos de viajar para o hotel reservado de acordo com a lei aplicável serão dispensados das multas de cancelamento ou de alteração em reservas diretas.
- Globalmente, para reservas diretas novas ou existentes, com chegada após 30 de junho de 2020, todas as nossas propriedades estão obrigadas a aceitar alterações de reserva de tarifa não cancelável se a solicitação for recebida com pelo menos 48 horas de antecedência da chegada e o mesmo número de noites ou mais forem reservadas para uma estadia futura.

- Pausamos a expiração de qualquer ponto Wyndham Rewards até 30 de setembro de 2020 e estendemos globalmente os atuais Níveis (status) de Membros Wyndham Rewards para todos os membros todo até o final de 2021.
- Estamos comprometidos em, e explorando ativamente, medidas adicionais que podemos tomar para ajudar todos os membros do Wyndham Rewards a nível global, que incluirão, entre outras opções, requisitos flexíveis em termos de ganhos a nível de membros. Devido às circunstâncias em rápida evolução, é muito cedo para compartilhar detalhes, no entanto, faremos isso o mais rápido possível.

Observe que as políticas de cancelamento acima não se aplicam a reservas de grupos, como conferências, reuniões ou eventos. Para hóspedes com reservas de grupo, consulte os termos e condições da reserva e / ou entre em contato com o planejador de grupo para obter mais informações.

Para reservas feitas por meio de um agente de viagens ou plataforma de reservas on-line, os hóspedes devem entrar em contato diretamente com o agente ou a plataforma. Consulte os alertas de viagem e as informações disponibilizadas pela [Organização Mundial de Saúde](#), [Centros de Controle e Prevenção de Doenças dos EUA](#) e do [Departamento de Estado dos EUA](#). Continuaremos monitorando de perto a situação e adaptaremos nossas políticas, conforme necessário.

Além disso, devido à situação atual do coronavírus, nossos hotéis estão implementando novos processos para proteger a segurança de nossos hóspedes e membros da equipe. Isso pode resultar em uma redução de determinados serviços e comodidades normalmente disponíveis em nossos hotéis. Se os hóspedes tiverem dúvidas ou preocupações, pedimos que entrem em contato diretamente com o hotel.