

**05/01/2022**

**Cancelación sin penalidad exclusivamente en los siguientes casos:**

- Clientes positivos de Covid con los certificados más aceptados.
- Muerte o accidente. Se debe presentar certificado oficial.
- Enfermedad y problemas de salud que impiden el viaje de los pasajeros. Se debe proporcionar certificado médico.
- Reprogramación de itinerario de último minuto por parte de las aerolíneas. (dentro de los 5 días anteriores al viaje).
- Problemas meteorológicos por los que cierran los aeropuertos de origen. Se necesita el informe correspondiente.
- Cierres de fronteras.
- Problemas de orden público en el país de origen. Paradas y cierres de carreteras, por lo que nuestros clientes no pueden llegar al aeropuerto.

**Preguntas frecuentes sobre las pruebas de COVID-19 en Ocean by H10 Hotels**

Sin penalizaciones por cancelación durante el invierno 21-22.

- ¿Ocean Hotels no cobrará ninguna cancelación o NO muestra penalizaciones? Así es, siempre y cuando nuestros huéspedes cumplan con los criterios anteriores, pueden cancelar antes de la llegada al hotel sin penalización, válido hasta el 30 de abril de 2022.

**Pruebas**

- Ocean Hotels pone a disposición en nuestros hoteles la posibilidad de realizar ambos tipos de pruebas, la prueba rápida (Antigen) o la PCR (Prueba molecular).
- ¿Habrá algún costo para nuestro cliente? Sí, sin embargo, los costos serán razonables y asequibles (Los mismos que hemos venido manejando para cada hotel)
- ¿Cómo reservarán los clientes la cita? Nuestros huéspedes concertarán todas las citas a través de nuestros equipos de Servicio al Cliente en cada resort a su llegada.
- Todas las pruebas se entregan a tiempo de acuerdo con los planes de viaje de nuestros huéspedes siempre y cuando el cliente lo coordine a su llegada al hotel.

**En caso de clientes cuyo Test Covid arroje resultados positivos (Válido para todas las nacionalidades y mercados de origen).**

- Si un cliente da positivo durante su estadía en cualquiera de nuestros hoteles, ¿cuáles son los siguientes pasos? Los huéspedes podrán permanecer en la propiedad.
- Si se comprueba que el Seguro de Salud personal del cliente no cubre la estadía adicional, Ocean hotels proporcionará **alojamiento gratuito** para la persona afectada, **hasta un máximo de 10 días**, siguiendo los estrictos

protocolos de las autoridades sanitarias locales. con comodidad absoluta y alojamiento aislado de calidad.

- Ocean Hotels extenderá tarifas con grandes descuentos para todos los miembros de la familia del huésped afectado.