



## NO PARES DE SOÑAR NOS VEMOS A LA VUELTA

En A10 Hoteles, la seguridad siempre ha sido nuestra prioridad. Y ahora, con la reciente pandemia de Covid-19 que se extiende por todo el mundo, estamos más preocupados que nunca por la salud y el bienestar de nuestros clientes y empleados.

Es responsabilidad de todos nosotros evitar la expansión y contener el virus COVID-19, y dadas las acciones recientes tomadas por varios países y gobiernos en respuesta a esta emergencia internacional de salud, así como recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el protocolo de las autoridades locales en los países en los que operamos, nuestros hoteles y resorts permanecerán cerrados temporalmente.

Queremos trasladar un mensaje de tranquilidad a todos nuestros huéspedes. Estamos convencidos de que esto pasará y estamos poniendo todos los medios para que podamos darle de nuevo la bienvenida a nuestros hoteles y alojamientos, cuando la situación se normalice.

**De momento no disponemos de previsión de apertura de nuestros hoteles o alojamientos.**

Desde A10 Hotels queremos poner nuestro granito de arena y para ello, hemos revisado nuestra política de cancelación para todos los clientes que tengan reservas a través de nuestra página web o de manera directa con nuestro departamento de reservas, de modo que:

- **Tiene una reserva para alojarse con nosotros desde el 13/03/20 al 31/05/20?**
- Si tiene una reserva con condición de cancelación general y quiere realizar algún cambio (sujeto a disponibilidad o a cualquier diferencia de tarifa) o cancelación, puede hacerlo sin ningún problema, está dentro de plazo.
- Si tiene una reserva NO REEMBOLSABLE con fecha de llegada comprendida entre el 13/03/2020 y el 31/05/2020, a pesar de que esta política no admite cancelaciones, contacte con nosotros por teléfono al +34971894450º o si lo prefiere, envíenos un email a [sales@a10hotels.com](mailto:sales@a10hotels.com) y realizaremos un cambio de fechas para que pueda disfrutar de sus vacaciones en otro momento sin ningún tipo de penalización (ante una tarifa más cara, solo tendrá que abonar la diferencia), o cancele su reserva gratuitamente y procederemos al reembolso del depósito del 100%.

- **Tiene una reserva para alojarse a partir del día 01/06/20?**
- Si tiene una reserva con condición de cancelación general y quiere realizar algún cambio (sujeto a disponibilidad o a cualquier diferencia de tarifa) o cancelación, puede hacerlo sin ningún problema, está dentro de plazo.
- Si tiene una reserva NO REEMBOLSABLE, no permite cancelación. Según avance la situación, con al menos 15 días de antelación, le ofreceremos soluciones para modificar fechas de su viaje y aplicar el importe ya pagado para una futura estancia. Es decir, si se ha pagado un depósito por una reserva existente, dispondrá de un bono por el total de importe de depósito para que lo canjee en su próxima estancia en el mismo hotel hasta el 29/10/2021.

Sabemos que estos son tiempos difíciles, y esperamos que puedan comprender las medidas que hemos elegido tomar dadas las circunstancias. Nuestra empresa, está haciendo todo lo posible para controlar la situación y minimizar su impacto tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores. Seguiremos de cerca la situación y mantendremos a todos informados sobre cualquier otra acción que deba tomarse.

Esperamos que las cosas se aclaren pronto, para que puedan continuar disfrutando de las vacaciones más inolvidables en todos nuestros destinos únicos. No dude en reservar sus futuras estancias y consultar actualizaciones relacionadas con el COVID-19 en nuestra web [www.a10hotels.com](http://www.a10hotels.com), dónde podrá aprovecharse de nuestra política de cancelación flexible y pago en el hotel.

### **Medidas de seguridad COVID-19**

La seguridad de nuestros huéspedes y personal sigue siendo nuestra máxima prioridad. En respuesta al coronavirus, tomaremos medidas adicionales de salud y seguridad para ayudar a mantener seguros a nuestros clientes y empleados. En breve, iremos informando de las medidas que tomaremos.

Continuaremos asegurando que la higiene y la limpieza sean nuestra principal prioridad en toda nuestra operativa.

**EL equipo de A10 Hotels se une a todos sus clientes y colaboradores en el deseo de una pronta recuperación de la normalidad, y continuamos trabajando para poderles atender.**

**Por favor, tenga en cuenta que la información está sujeta a cambios con el paso del tiempo y supeditada a las decisiones de las autoridades gubernamentales y sanitarias.**

