

تحديثات حول فيروس كورونا (كوفيد 19): 13 مارس 2020

إن صحة وسلامة نزلائنا من أهم أولويات مجموعة فنادق حياة.

نحن ندرك أنكم قد تشعرون بالقلق تجاه سرعة وتيرة المستجدات المتعلقة بقيود السفر وإلغاء أو تأجيل الفعاليات العامة. ونحيطكم علماً بأننا نراقب وضع فيروس كورونا (كوفيد-19) عن كثب، ونتعاطف مع كل من تأثروا بالأزمة، وكلنا آذان صاغية للأسئلة والمخاوف التي نتلقاها من الضيوف الكرام.

تماشياً مع أهداف حياة، نحرص على العناية بالأفراد ليكونوا على أفضل حال، واستجابة منا لوضع فيروس كورونا كوفيد-19) سريع التغيير، نوّد اطلاعكم على الإجراءات المتبعة لدى حياة لتوفير المرونة فيما يتعلق برحلتكم المرتقبة.

الإعفاء من رسوم التغيير والإلغاء

بناءً على مبدئنا للعناية، نحرص على تعديل سياساتنا مؤقتاً لتوفير أقصى قدر من المرونة لمساعدتك على اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالسفر في الوقت الزاهن:

الحجوزات الحالية للرحلات المرتقبة بين 14 مارس و30 أبريل 2020:

بإمكانكم تغيير أو إلغاء جميع الحجوزات الحالية التي تمت قبل 13 مارس 2020 للإقامة في الفترة بين 14 مارس و30 أبريل 2020 دون رسوم لغاية 24 ساعة قبل موعد وصولكم المقرر. وهذا يشمل الحجوزات بسعر الشراء المبكر.

الحجوزات الجديدة لأي سفر في المستقبل:

أي حجز تقومون به بين 13 مارس 2020 و30 أبريل 2020، لأي تاريخ وصول مستقبلي، يمكن تغييره أو إلغاؤه دون رسوم لغاية 24 ساعة قبل موعد وصولكم المقرر. وهذا يشمل الحجوزات بسعر الشراء المبكر.

الحجوزات الحالية بسعر الشراء المبكر غير القابلة للاسترداد للسفر خلال يونيو 2020:

وكما تم الإعلان عنه سابقاً، هناك استثناءات خاصة لجميع الحجوزات غير القابلة للاسترداد بسعر الشراء المبكر التي تم إجراؤها مباشرةً مع حياة في 8 مارس 2020 أو قبله للإقامة قبل 30 يونيو 2020. لا يزال بإمكان الضيوف الذين لديهم هذه الحجوزات المدفوعة مسبقاً والذين قرروا عدم السفر) قبل 24 ساعة من إقامتهم على الأقل) اختيار الحصول على 10000 نقطة مكافآت من "وورلد أوف حياة" بدلاً من إقامتهم، والعرض أعلاه) إذا كانوا مؤهلين). يمكن استخدام نقاط "وورلد أوف حياة" خلال الرحلات المقبلة في أي من فنادقنا التي يتجاوز عددها 900 فندق، وتشمل 17 من العلامات التجارية العالمية. للتفاصيل الكاملة ولإجراء الترتيبات، يُرجى التواصل مع أحد مراكز التواصل العالمية التابعة لحياة أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على worldofhyatt@hyatt.com.

يُنصح النزلاء الذين قاموا بالحجز عبر وكلاء السفر عبر الإنترنت، أو طرف ثالث آخر، بالاتصال بمزود الحجز الخاص بهم للحصول على معلومات حول سياساته ولطلب المساعدة.

واثقون بالعناية التي نقدمها.

طالما كان توفير بيئات آمنة ونظيفة لنزلنا وزملائنا أولوية قصوى عبر فنادق حياة المنتشرة عبر العالم، وخصوصاً في ظل الأوضاع الحالية. ونواصل التزامنا بأعلى معايير النظافة، ونريدكم أن تشعروا براحة البال خلال زيارتكم لفنادق حياة، وأن تعلموا أنكم ستستمتعون بالجودة التي تتوقعونها من حياة فنادق.

وتساهم الإجراءات الوقائية وتدابير الاستجابة الواردة أدناه في مواصلة توفير بيئة آمنة ونظيفة:

• تقدّم فنادق حياة عبر العالم إرشادات شاملة حول فيروس كورونا (كوفيد-19)، وبها تفاصيل حول كيفية الوقاية من العدوى (بما في ذلك تثبيت مراكز تعقيم اليدين، والتنظيف المتكرر للمناطق والأسطح المعرضة للمس أكثر من غيرها)، والإجراءات المتبعة في حال الاشتباه بحالة مصابة أو التأكد من وجود إصابة بين نزلنا أو زملائنا

• توفر فرق الاستجابة الدولية متعددة الوظائف والتي تشمل خبراء الأمراض المعدية، وخبراء الصحة المحترفين، كافة الإرشادات والمساعدة لفنادقنا حول التعامل مع الحالات والمواقف الخاصة عند الحاجة

ونعتقد بضرورة السفر المسؤول والآمن، مع الحفاظ على اليقظة واتباع الإجراءات والبروتوكولات التي توصي بها كل من منظمة الصحة العالمية (WHO)، والمراكز الأمريكية لمكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، والسلطات المحلية. وتواصل فنادق حياة بالترحيب بالمسافرين من أجل العمل أو الترفيه، عبر أنظمتنا التشغيلية المتميزة، والتزامنا بالرعاية.

المستجدات الخاصة بأعضاء برنامج "وورلد أوف حياة"

كلنا أذان صاغية لأعضاء برنامج "وورلد أوف حياة" الخاص بنا، ونستخدم ملاحظاتهم لتقييم أساليب تحسين البرنامج باستمرار. انطلاقاً من مبدأ تحسين مستوى الرعاية للأعضاء خلال هذه الظروف الفريدة، نجري التعديلات التالية على برنامج "وورلد أوف حياة":

تعليق إلغاء النقاط:

سنقوم بتعليق إلغاء النقاط لغاية 31 مايو 2020. للتذكير، تتمثل سياساتنا العامة في أن النقاط لا تنتهي صلاحيتها، ولكن سيتم إلغاؤها إذا كان حساب العضو غير نشط لمدة 24 شهراً متتالياً.

تأجيل تغييرات مخطط المكافآت:

نحن نؤجل تقديم ميزة الاستفادة من النقاط خلال وخارج أوقات الذروة (كان من المقرر أصلاً في 22 مارس 2020) لغاية 2021. وهذا يعني أن عمليات الاستفادة من الليلة المجانية ستظل بالمعدلات القياسية لبقية هذا العام. قبل إطلاق عمليات الاستفادة من النقاط خلال وخارج أوقات الذروة لتواريخ الإقامة في عام 2021 وما بعدها، سنقدم إشعاراً مسبقاً كما نفعل دائماً.

تقييم تأهيل فئة النخبة وتمديد فترة المزايا:

في شهر فبراير، مددت "وورلد أوف حياة" حالة فئة النخبة وتواريخ انتهاء المكافآت للأعضاء المؤهلين المقيمين في منطقة آسيا والمحيط الهادئ. للاطلاع على التفاصيل، يُرجى زيارة الأسئلة الشائعة حول كوفيد 19 لدى "وورلد أوف حياة".

نظراً لسرعة تطور الوضع، من السابق لأوانه اقتراح تعديلات على مؤهلات فئة النخبة وانتهاء صلاحية المكافآت، للأعضاء غير القادمين من آسيا والمحيط الهادئ. ومع ذلك، ندرك ضرورة إجراء التعديلات، ونحن ملتزمون بإبلاغها في أقرب وقت ممكن.

الالتزام بالشمولية والاحترام

في حين أن شغفنا المشترك، أي السفر، قد يواجه تحدياً مؤقتاً، نحن في حياة نؤمن بقوته الدائمة التي تعزز التواصل في ما بيننا وتضمن لنا الاقتراب من تحقيق رؤيتنا المتجدية في عالم من التفاهم والرعاية. وفي جميع الأوقات، نواصل سعيينا الدؤوب، وتركيزنا على قيمنا المتعلقة بالشمولية والاحترام. ففيروس كورونا (كوفيد-19) لا يميز بين جنسية أو عرق أو أصل جغرافي، لذا تلتزم حياة بالشمولية والرعاية في كل ما تقوم به، عبر فنادقنا ومجتمعاتنا.

مجموعة حياة للفنادق ممتنة لدعمكم ووفائكم. سنبقىكم على إطلاع دائم بمستجدات هذا الوضع المتغير، وكلنا ترقب للترحيب بكم في أحد فنادقنا قريباً.