

## تحديثات حول فيروس كورونا (كوفيد 19): 3 يونيو 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 ضيوفنا.

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.

### تمديد سياسة الإعفاء من رسوم التغيير والإلغاء

بناءً على مبدئنا للعناية واستماعنا إلى آراء عملائنا، نقوم بتمديد سياسة الإعفاء من رسوم الإلغاء لتوفير أقصى قدر من المرونة لمساعدتك على اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالسفر في الوقت الراهن.

### الحجوزات الحالية التي تم حجزها قبل 1 يوليو 2020

مع مراعاة بعض الاستثناءات المحدودة و المذكورة أدناه، يمكن إلغاء أي حجز تقومون به قبل 1 يوليو 2020، لتواريخ الوصول حتى 31 يوليو 2021، دون رسوم لغاية 24 ساعة قبل موعد وصولكم المقرر. وهذا يشمل حجوزات سعر الدفع المسبق. يرجى ملاحظة أن كل الحجوزات التي تمت بعد 1 أبريل 2020 في ديستينيشن ريزيدنسز، أو تم حجزها ضمن أسعار الفعاليات الخاصة تخضع لسياسات الإلغاء الموضحة في وقت الحجز.

### الحجوزات الجديدة التي تم حجزها في 1 يوليو 2020 أو ما بعده

مع مراعاة بعض الاستثناءات المحدودة، يمكن إلغاء الحجوزات التي تمت في 1 يوليو 2020 أو ما بعده - والتي تكون تواريخ الوصول لها حتى 31 يوليو - 2021 بدون رسوم حتى 24 ساعة قبل موعد وصولكم المقرر.

الحجوزات التي تم إجراؤها بعد 1 أبريل 2020 في فنادق وجهات مختارة أو بموجب أسعار الأحداث الخاصة، بعد 3 يونيو 2020 في فنادق حياة ريزيدنس كلوب، وأي حجوزات أخرى تتم بعد 30 يونيو 2020 والتي توضح سياسة إلغاء أو استرداد مختلفة في وقت الحجز يتم استثنائها من هذه السياسة وتخضع لسياسة الاسترداد أو الإلغاء التي وُصّحت في وقت الحجز. يُرجى زيارة [استثناءات الإعفاء من رسوم الإلغاء والتغيير](#) للاطلاع على قائمة امواقع الوجهة وحياة ريزيدنس كلوب المستثناة.

قد تقوم الفنادق بتعديل سياسة الإلغاء هذه خلال بعض فترات الطلب المرتفع (على سبيل المثال، العطلات أو الأحداث الخاصة).

عند إجراء الحجوزات، يتم تشجيع الضيوف دائماً على مراجعة قواعد الأسعار، والتي تُظهر سياسات الإلغاء والإيداع الحالية لجميع الفنادق والأسعار، وذلك للتأكد من أنهم يفهمون قواعد الإلغاء و/أو الإيداع لكل حجز.

يمكن تغيير الحجوزات أو إلغاؤها على [hyatt.com](http://hyatt.com) أو عبر تطبيق وورلد أوف حياة (وفقاً للاستثناءات المذكورة هنا وأثناء عملية الحجز). يرجى ملاحظة أن التغييرات على الحجوزات الحالية ستكون رهناً للتوافر وأي اختلافات في الأسعار.

**يُرجى الملاحظة:** تنطبق هذه السياسات على الحجوزات التي تتم من خلال حياة مباشرة. يُنصح النزلاء الذين قاموا بالحجز عبر وكلاء السفر على الإنترنت، أو أي طرف ثالث آخر، بالاتصال بمزود الحجز الخاص بهم للحصول على معلومات حول سياساته ولطلب المساعدة. لا تنطبق هذه السياسات على عملاء المؤتمرات ومجموعات الشركات بسبب الطبيعة التعاقدية لهذه الحجوزات. يجب على النزلاء الذين حجزوا في أحد فنادق حياة ريزيدنس كلوب والذين لم يحجزوا عبر قنوات حياة التواصل مع [حياة ريزيدنس كلوب](#).

### الحجوزات لدى MGM وفنادق 'سمول لاكشري هوتيلز أوف ذا وورلد' وليندبلاد إكسبديشنز

قد تختلف سياسات الإلغاء التي تخص منتجعات MGM الدولية وفنادق 'سمول لاكشري هوتيلز أوف ذا وورلد' وليندبلاد إكسبديشنز عن سياسات حياة وستتم الإشارة إليها في قسم قواعد الأسعار أثناء الحجز. في حالة وجود أي تضارب أو عدم اتساق بين النسخة الإنجليزية ونسخة أخرى من هذه السياسة باللغات الأخرى، سيكون للنسخة الإنجليزية السيادة والسيطرة والأولوية في التفسير.

لأحدث المعلومات وسياسات الإلغاء لدى حلفائنا الاستراتيجيين، يُرجى زيارة هذه الصفحات المفيدة:

- [منتجعات MGM الدولية](#)
- [فنادق 'سمول لاكشري هوتيلز أوف ذا وورلد'](#)
- [ليندبلاد إكسبديشنز](#)

### 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 لفنادق حياة 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.

توسيع نطاق مزايا برنامج الولاء في وورلد أوف حياة

كلنا آذان 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، سيتم توسيع نطاق مزايا وورلد أوف حياة بالطرق التالية لجميع الأعضاء على مستوى العالم:

### مهلة أطول لاستخدام النقاط:

سنقوم بتعليق إلغاء النقاط لغاية 31 ديسمبر 2020 للتذكير، تتمثل سياساتنا العامة في عدم نهاية صلاحية النقاط، ولكن سيتم إلغاؤها إذا كان حساب العضو غير نشط لمدة 24 شهراً.

### مهلة أطول لاستخدام الجوائز المكتسبة:

سيتم تمديد جميع جوائز الليالي المجانية أو ترقية الأجنحة أو الدخول إلى صالة النادي غير المستخدمة ذات تواريخ انتهاء الصلاحية بين 1 مارس 2020 و31 ديسمبر 2020، لغاية 31 ديسمبر 2021. ويشمل ذلك الجوائز الحالية وأي جوائز مكتسبة خلال العام الحالي ذات تاريخ انتهاء صلاحية في عام 2020. سيتم تمديد فترة الجوائز من طرف وورلد أوف حياة، ولا يحتاج الأعضاء إلى اتخاذ أي إجراء. سيتم استبدال الجوائز التي انتهت صلاحيتها بين 1 مارس و31 مارس 2020 بجوائز جديدة في 20 أبريل 2020. سيتم تحديث جميع الجوائز المؤهلة الأخرى غير المستخدمة بحلول اليوم العشرين من الشهر الذي كان من المقرر أن تنتهي فيه الجائزة. للتفاصيل، يُرجى زيارة [الأسئلة الشائعة](#) حول كوفيد-19 لدى "وورلد أوف حياة".

### مهلة أطول لأعضاء النخبة للتمتع بعضويتهم ومزاياهم:

سيتم تمديد العضوية والمزايا لجميع أعضاء النخبة الحاليين بدون الحاجة إلى إعادة التأهيل. وهذا يعني أنه بغض النظر عن عضويتك اعتباراً من 31 مارس 2020، سواء كنت مكتشف أو مستكشف أو عولمي، فسيتم تحديثها تلقائياً ليصبح تاريخ انتهاء الصلاحية في 28 فبراير 2022. ستنفذ جميع تمديدات فئة النخبة في حسابات الأعضاء في موعد أقصاه 15 أبريل 2020. للتفاصيل، يُرجى زيارة [الأسئلة الشائعة](#) حول كوفيد-19 لدى "وورلد أوف حياة".

### 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.

### تجارب FIND

قررنا أن نعلق مؤقتاً العمليات العادية لجميع تجارب FIND لغاية إشعار آخر. نواصل مراقبة وضع كوفيد-19 عن كثب وسنقوم بإبلاغكم بالمستجدات المتعلقة بالموعد المتوقع لإعادة تفعيل تجارب FIND سيتم إبلاغ الأعضاء مباشرة إذا تم إلغاء تجربة FIND الخاصة بهم وسيتم منحهم خيار استرداد المبلغ كاملاً أو إعادة جدولتها في تاريخ لاحق. لمزيد من المعلومات المتعلقة بإلغاء الفعاليات أو استرداد الأموال والنقاط أو ترتيب حجوزات جديدة للتجارب، يُرجى زيارة موقعنا [صفحة الأسئلة الشائعة](#).

## Exhale

حرصاً منا على إعطاء الأولوية لصحة ورفاهية نزلائنا وزملائنا، وبدافع من الحذر الواجب، اتخذنا القرار الصعب بتعليق النشاطات العادية مؤقتاً في جميع مواقع Exhale. ونتوقع استئناف نشاط جميع مواقع Exhale في أقرب وقت ممكن وفقاً لوضع كل موقع وسنوفر مزيداً من المعلومات لأعضاء Exhale والنزلاء حال توفرها. إلى ذلك الحين، ندعوك لتجربة Exhale on Demand للاطلاع على المئات من مقاطع فيديو Barre وYoga وHIIT والتأمل. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة [ondemand.exhalespa.com](http://ondemand.exhalespa.com).

### 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 المتجلية في عالم من التفاهم والرعاية. وفي جميع الأوقات، نواصل سعيينا الدؤوب، وتركيزنا على قيمنا المتعلقة بالشمولية والاحترام. ففيروس كورونا (كوفيد-19) لا يميّز بين جنسية أو عرق أو أصل جغرافي، لذا تلتمز حياة بالشمولية والرعاية في كل ما نقوم به، عبر فنادقنا ومجتمعاتنا.

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