
Aggiornamenti COVID-19: 13 marzo 2020

La sicurezza e il benessere dei nostri ospiti sono una priorità assoluta per Hyatt.

Siamo consapevoli del fatto che la continua variazione di informazioni riguardo alle restrizioni di viaggio, così come la cancellazione o il rinvio di eventi pubblici, possano essere fonte di preoccupazioni. Vogliamo pertanto informarvi che stiamo monitorando da vicino la situazione relativa al nuovo Coronavirus (COVID-19) e stiamo ascoltando attentamente tutti i dubbi e le domande dei nostri ospiti.

Siamo inoltre vicini a chiunque ne sia attualmente affetto. Ispirandoci al nostro motto “ci prendiamo cura delle persone affinché possano sentirsi al meglio”, noi di Hyatt vorremmo condividere alcuni aggiornamenti che riteniamo possano essere utili per il vostro prossimo soggiorno, sebbene la presente situazione legata al Coronavirus (COVID-19) sia in continua evoluzione.

Annullamento delle penali per modifica o cancellazione della prenotazione

La dedizione al cliente è uno dei punti fermi di Hyatt. Per questo motivo le nostre norme e condizioni sono state momentaneamente modificate e rese più flessibili, al fine di aiutare i nostri clienti a prendere la decisione migliore per il loro viaggio:

Prenotazioni per viaggi in programma per il periodo compreso tra il 14 marzo 2020 e il 30 aprile 2020:

Tutte le prenotazioni effettuate prima del 13 marzo 2020, con arrivo previsto nel periodo compreso tra il 14 marzo e il 30 aprile 2020 inclusi, possono essere modificate o cancellate fino a 24 ore prima dell'arrivo senza il pagamento di alcuna penale. Queste misure sono valide anche per le prenotazioni con pagamento anticipato.

Nuove prenotazioni per viaggi futuri:

Tutte le prenotazioni effettuate nel periodo compreso tra il 13 marzo 2020 e il 30 aprile 2020, indipendentemente dalla data di arrivo prevista, potranno essere modificate o cancellate fino a 24 ore prima dell'arrivo, senza il pagamento di alcuna penale. Queste misure sono valide anche per le prenotazioni con pagamento anticipato.

Prenotazioni con pagamento anticipato non rimborsabile per viaggi previsti nel mese di giugno 2020:

Come annunciato in precedenza, sono attualmente in vigore deroghe per tutte le prenotazioni con pagamento anticipato non rimborsabile effettuate direttamente tramite Hyatt entro il giorno 8 marzo 2020 incluso per viaggi in programma fino al 30 giugno 2020. Qualora gli ospiti in possesso delle suddette prenotazioni con pagamento anticipato decidessero di non partire, potranno scegliere di ricevere un rimborso pari a 10.000 Punti bonus World of Hyatt in sostituzione del loro soggiorno e dell'offerta sopra indicata (laddove possibile). Tale procedura deve essere effettuata almeno 24 ore prima dell'arrivo previsto. I punti World of Hyatt potranno essere usati per viaggi futuri in uno degli oltre 900 hotel tra i 17 brand Hyatt presenti in tutto il mondo.

Le prenotazioni possono essere modificate o cancellate fino a 24 ore prima dell'arrivo previsto su www.hyatt.com o tramite l'app World of Hyatt (ad eccezione di alcune prenotazioni di gruppo). Per tutti i dettagli o per scegliere l'offerta 10.000 punti bonus World of Hyatt, si prega di [chiamare](#) uno dei nostri call center o di inviare un'e-mail all'indirizzo worldofhyatt@hyatt.com.

Inoltre, per le prenotazioni effettuate attraverso agenzie di viaggio online o parti terze, vi preghiamo di contattare il centro prenotazioni da voi utilizzato per ricevere informazioni e assistenza.

Fiduciosi nella nostra dedizione al cliente

Assicurare un ambiente sicuro e pulito ai nostri colleghi e ospiti è una delle priorità assolute negli hotel Hyatt, oggi più che mai. Continuiamo a impegnarci per mantenere i più elevati standard di pulizia e vogliamo che vi sentiate a vostro agio durante il soggiorno presso gli hotel Hyatt, consapevoli che qui sperimenterete la qualità che contraddistingue il nostro brand.

Le misure precauzionali di seguito riportate ci aiutano a continuare a garantire un ambiente sicuro e pulito:

- Presso tutti gli hotel Hyatt è disponibile una guida completa relativa al nuovo Coronavirus (COVID-19) nella quale sono illustrate, in maniera dettagliata, sia le misure necessarie per prevenire la trasmissione del virus (tra cui l'aumento del numero di dispenser di igienizzante per le mani e la pulizia frequente delle aree e delle superfici comuni), sia le procedure da seguire nell'eventualità in cui si presenti un caso sospetto o confermato tra colleghi o ospiti
- Team multidisciplinari, composti anche da esperti di malattie infettive e di salute sul posto di lavoro, forniscono risposte a livello mondiale e linee guida ai nostri hotel e, in caso di necessità, ci aiutano a individuare situazioni ed esigenze specifiche

Crediamo nei viaggi responsabili e sicuri, rimanendo vigili e seguendo le procedure e i protocolli raccomandati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), dai Centri per la prevenzione e il controllo delle malattie (CDC) degli Stati Uniti e dalle autorità locali. Gli hotel Hyatt continuano ad accogliere gli ospiti, in viaggio per motivi di lavoro o di piacere, con la consolidata eccellenza operativa e la dedizione al cliente che contraddistingue il nostro brand.

Aggiornamento per i membri World of Hyatt

Prestiamo attenzione alle esigenze dei nostri membri World of Hyatt e usiamo i loro feedback per studiare continuamente nuove modalità con cui rendere più flessibile il programma. Nel rispetto del nostro principio di dedizione ai membri e data l'unicità della situazione attuale, stiamo apportando le seguenti modifiche al programma World of Hyatt:

Sospensione della decadenza dei punti:

La decadenza dei punti sarà sospesa fino al 31 maggio 2020. Ricordiamo ai nostri clienti che le norme e le condizioni generali non prevedono una data di scadenza per i punti. Tuttavia questi decadono automaticamente se l'account di un membro rimane inattivo per un periodo di 24 mesi consecutivi.

Rinvio delle modifiche alla classifica dei premi:

L'introduzione del riscatto dei punti premio per le prenotazioni in alta o bassa stagione, inizialmente prevista per il 22 marzo 2020, sarà posticipata al 2021. Pertanto, fino alla fine dell'anno corrente, le notti extra continueranno ad essere assegnate come premio secondo le tariffe standard. Prima dell'introduzione del riscatto dei punti premio per le prenotazioni in alta o bassa stagione per soggiorni a partire dal 2021, informeremo i clienti con il dovuto preavviso, come di consueto.

Valutazione della qualificazione degli status di elite ed estensione di validità dei benefici:

A febbraio World of Hyatt ha esteso la validità dello status di elite e le date di scadenza dei premi per i membri idonei residenti nell'area dell'Asia-Pacifico. Per ulteriori dettagli, vi preghiamo di visitare la pagina FAQ di World of Hyatt, in cui sono riportate le risposte alle domande più frequenti relative al nuovo Coronavirus (COVID-19).

Considerata la rapidità con cui la situazione attuale si sta evolvendo, riteniamo che sia ancora presto per estendere i due cambiamenti sopracitati (la revisione di qualificazioni dello status di elite e le date di scadenza dei premi) anche ai membri che non risiedono nell'area dell'Asia-Pacifico. Tuttavia ci rendiamo conto che sarà ancora necessario effettuare alcune modifiche e ci impegniamo a comunicarle non appena possibile.

Impegnati per l'inclusione e il rispetto

Sebbene la nostra passione condivisa, ossia viaggiare, sia temporaneamente messa alla prova, noi di Hyatt crediamo nel suo inesauribile potere di connetterci e avvicinarci alla realizzazione della nostra visione: un mondo di conoscenza e dedizione. Restiamo sempre radicati nei nostri obiettivi, senza perdere di vista i valori di inclusione e rispetto.

Il nuovo Coronavirus (COVID-19) non fa distinzione di etnia, origini geografiche o nazionalità e il nostro operato resta guidato dall'impegno costante di Hyatt per l'inclusione e la cura del cliente, sia nei nostri hotel che nella nostra comunità.

Hyatt vi ringrazia per il supporto e la fedeltà. Vi terremo aggiornati durante il continuo evolversi della situazione e speriamo di accogliervi al più presto in uno dei nostri hotel.