

## **Aggiornamenti COVID-19: 3 giugno 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 dei provvedimenti adottati in risposta alla costante evoluzione della situazione relativa al nuovo Coronavirus (COVID-19) al fine di garantire una maggiore flessibilità per il vostro prossimo soggiorno.

### **Annullamento delle penali per modifica o cancellazione della prenotazione**

La dedizione al cliente è uno dei punti fermi di Hyatt. Per questo motivo i nostri termini di cancellazione sono stati momentaneamente modificati e resi più flessibili, al fine di aiutare i nostri clienti a prendere la decisione migliore per il loro viaggio.

#### **Prenotazioni effettuate prima del 1° luglio 2020:**

Salvo per le eccezioni che verranno di seguito elencate, tutte le prenotazioni effettuate prima del 1° luglio 2020 con arrivo previsto entro il 31 luglio 2021, 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. Le prenotazioni effettuate in data successiva al 1° aprile 2020 per i Destination Residences o con Tariffe per Eventi Speciali sono soggette ai termini di cancellazione indicati al momento della prenotazione.

#### **Nuove prenotazioni effettuate a partire dal 1° luglio 2020**

Salvo poche eccezioni, le prenotazioni effettuate a partire dal 1° luglio 2020, con arrivo previsto entro il 31 luglio 2021, potranno essere modificate o cancellate fino a 24 ore prima dell'arrivo senza il pagamento di alcuna penale.

Le suddette condizioni non sono valide per prenotazioni effettuate dopo il 1° aprile 2020 con Tariffe per Eventi Speciali o per determinate strutture Destination, nonché per le prenotazioni effettuate dopo il 3 giugno 2020 per strutture Hyatt Residence Club. Sono inoltre escluse le prenotazioni effettuate dopo il 30 giugno 2020 che, al momento della prenotazione, riportavano termini di cancellazione e rimborso diversi, ai quali sono dunque soggette. Per conoscere la lista completa delle strutture Destination e Hyatt Residence Club escluse, vi preghiamo di visitare la pagina: [Eccezioni all'annullamento della penale per modifica o cancellazione](#).

Gli hotel potrebbero modificare i termini di cancellazione durante periodi di forte domanda (ad esempio festività o eventi speciali). Pertanto, al momento della prenotazione si consiglia sempre ai signori ospiti di controllare il regolamento relativo alle tariffe, contenente i termini vigenti per

cancellazione e caparra, per accertarsi di aver compreso le regole attinenti a ogni prenotazione.

Le prenotazioni possono essere modificate e cancellate sul sito [hyatt.com](https://www.hyatt.com) o attraverso l'app World of Hyatt (tenendo in considerazione le eccezioni indicate nel presente documento e al momento della prenotazione). Si prega di notare che tali modifiche sono soggette alla disponibilità delle strutture e ad eventuali differenze di tariffe.

**Si prega** di notare che tali condizioni sono valide per le prenotazioni effettuate direttamente tramite Hyatt. 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. Le condizioni sopracitate non sono valide per convegni e viaggi di lavoro, per via della natura contrattuale di tali prenotazioni. Gli ospiti in possesso di prenotazioni per una delle strutture Hyatt Residence Club non effettuate tramite i canali Hyatt sono pregati di contattare l'[Hyatt Residence Club](#).

### **Prenotazioni con MGM, Small Luxury Hotels of the World e Lindblad Expeditions**

I termini di cancellazione per MGM Resorts International, Small Luxury Hotels of the World e Lindblad Expeditions potrebbero essere differenti da quelli di Hyatt e saranno indicati nella sezione Rate Rules al momento della prenotazione. In caso di discrepanze o incongruenze tra la versione inglese e le versioni in altre lingue delle presenti norme e condizioni, prevarrà e sarà considerata valida la versione inglese.

Per conoscere le informazioni più aggiornate e i termini di cancellazione dei nostri partner è possibile consultare le seguenti risorse:

- [MGM Resorts International](#)
- [Small Luxury Hotels of the World](#)
- [Lindblad Expeditions](#)

### **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 Hyatt 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.

### **Prolungamento dei vantaggi del programma fedeltà 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. In questo periodo particolarmente difficile vogliamo prenderci maggiormente cura dei nostri clienti. Pertanto, i benefit World of Hyatt saranno prolungati per **tutti i membri** secondo le seguenti modalità:

#### **Più tempo per utilizzare i punti:**

La decadenza dei punti sarà sospesa fino al 31 dicembre 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.

#### **Più tempo per riscattare i premi:**

Tutti i premi Free Night Awards, Suite Upgrade Awards o Club Lounge Access Awards non riscattati, con scadenza nel periodo compreso tra il 1 marzo 2020 e il 31 dicembre 2020, verranno prorogati fino al 31 dicembre 2021. Tale provvedimento verrà applicato a tutti i premi esistenti e a tutti quelli che saranno ottenuti durante il corrente anno, purché con data di scadenza prevista entro la fine del 2020. La proroga per il riscatto dei premi sarà attuata automaticamente da World of Hyatt, senza bisogno di sollecitazioni o richieste da parte dei membri. I premi in scadenza nel periodo compreso tra il 1 marzo e il 31 marzo 2020 saranno sostituiti con nuovi premi in data 20 aprile 2020. Tutti gli altri premi idonei non ancora riscattati saranno aggiornati il giorno 20 del mese di scadenza originariamente previsto. Per ulteriori informazioni vi preghiamo di visitare la pagina World of Hyatt COVID-19 [FAQ](#).

#### **Più tempo per godere dello status di membro d'élite e dei relativi benefici:**

Lo status e i benefici ad esso associati verranno prorogati per tutti i membri d'élite, senza bisogno di riqualficarsi. Pertanto, qualunque fosse il vostro status al 31 marzo 2020 (Discoverist, Explorist o Globalist), esso verrà automaticamente aggiornato fissando la nuova data di scadenza al 28 febbraio 2022. Entro il 15 aprile 2020 tutti i membri potranno visualizzare sul proprio account le nuove proroghe del proprio status d'élite. Per ulteriori informazioni vi preghiamo di visitare la pagina World of Hyatt COVID-19 [FAQ](#).

#### **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.

### **Attività FIND**

Il normale svolgimento di tutte le attività *FIND* è momentaneamente sospeso fino a ulteriore comunicazione. Continueremo a monitorare attentamente la situazione relativa al nuovo Coronavirus (COVID-19) e comunicheremo aggiornamenti riguardo le date previste per la riattivazione delle attività *FIND*.

Informeremo direttamente i membri interessati nel caso in cui le attività *FIND* da loro prenotate siano annullate, dando loro la possibilità di ricevere un rimborso completo o di fissare una nuova data.

Per ulteriori informazioni relative alla cancellazione di eventi, rimborsi monetari o tramite accredito di punti oppure prenotazioni per nuove attività, si prega di visitare la nostra [pagina FAQ](#).

### **Exhale**

Ci impegniamo a mettere sempre al primo posto la salute e il benessere dei nostri ospiti e colleghi. Per questo motivo, e per maggiore precauzione, abbiamo deciso di sospendere momentaneamente il normale svolgimento delle attività in tutte le sedi Exhale.

Faremo il possibile per permettere la loro riapertura nel minor tempo possibile, prestando attenzione alle diverse situazioni che si presenteranno nelle singole regioni, e forniremo a membri e ospiti Exhale tutte le informazioni necessarie.

Nel frattempo vi invitiamo a provare Exhale on Demand per accedere a numerosi video di Barre, Yoga, HIIT e meditazione. Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito [ondemand.exhalespa.com](https://ondemand.exhalespa.com).

### **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.