

# ARENNAS

MANCORA

## INFORMACIÓN DE VIAJE: Actualización sobre el COVID-19

### Arennas Mancora

La seguridad y protección de nuestros huéspedes y miembros del equipo siguen siendo siempre nuestra mayor prioridad. En Arennas Mancora hacemos todo lo posible para garantizar un viaje seguro y ofrecemos la máxima flexibilidad a medida que sigue evolucionando la situación del COVID-19.

Por ello, nos gustaría compartir las medidas que estamos tomando para ofrecerte más flexibilidad y seguridad en tu próximo viaje.

### POLÍTICA DE CANCELACIÓN



Hemos realizado ajustes a nuestras políticas de cancelación y modificación para brindarte máxima flexibilidad durante estos tiempos difíciles.

• **Reservaciones existentes:** Si tu reserva fue realizada antes del 15 de marzo de 2020 y comprende una tarifa No Reembolsable, estamos ofreciendo la facilidad de modificar tu reserva para una fecha de 2021\*. La solicitud de cambios de fecha debe ser enviada por lo menos 24 horas antes de la fecha actual de check-in\*\*.

• **Reservaciones nuevas:** Si tu reserva fue realizada posterior al 15 de marzo de 2020, podrás modificar o cancelar tu reserva hasta 7 días previos al check-in\*\*.

\*Ten en cuenta que cualquier cambio en la reserva existente, estará sujeto a disponibilidad y diferencias de tarifa.

\*\*Para cualquier asistencia sobre tu reserva, por favor comunícate con nuestro equipo de reservas a [reservas@losportales.com.pe](mailto:reservas@losportales.com.pe) o al +511 611 9001.

Para reservas hechas mediante un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea (OTA), recomendamos ponerte en contacto con ellas directamente para obtener información sobre sus políticas y recibir asistencia.

Estas políticas no se aplican a convenciones ni grupos de negocios debido a la naturaleza contractual de dichas reservas. Si tu reserva se realizó como parte de una reserva grupal, por ejemplo, una conferencia, reunión o evento, por favor revisa los términos y condiciones de la reserva o contáctate con el planificador de grupos para obtener más información.

### SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR



Nuestra prioridad siempre será tu salud, seguridad y bienestar, desde Arennas Mancora, controlamos de cerca los acontecimientos en todo el mundo, permanecemos atentos y seguimos los procedimientos y protocolos recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y las autoridades gubernamentales, para garantizar que las acciones que tomamos sean integrales y adecuadas. Nuestros protocolos han sido diseñados cuidadosamente para minimizar riesgos y aumentar la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores.

#### Cambios en la rutina de limpieza

Notarás una serie de elementos adicionales en nuestra rutina de limpieza diseñados para elevar el estándar de limpieza del hotel y minimizar los riesgos de contagio.

Algunas áreas de atención específicas son las siguientes:

**Superficies:** Hemos incrementado las prácticas y frecuencia en la limpieza de las superficies en las áreas comunes, como la recepción, lobby, barandas, manijas, mesas de apoyo, etc. Utilizando desinfectantes de categoría hospitalaria aprobados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

**Recepción:** En la medida de lo posible, estamos haciendo uso de la tecnología para reducir el tiempo en tu registro de entrada al hotel, desinfectamos las tarjetas de tu habitación, reducimos el uso de papelería, y ponemos a tu disposición estaciones de desinfección de manos tanto en la recepción como en diversos lugares del hotel.

**Contacto con los huéspedes:** Con la finalidad de reducir al mínimo los riesgos para nuestros clientes y colaboradores, el equipo de Arennas Mancora está haciendo uso de indumentaria y equipos de protección especial. Estamos brindando una mascarilla sellada y un pequeño dispensador de alcohol gel personal durante el proceso de ingreso al hotel. Además, queremos recordarte a través de carteles distribuidos en el hotel, el respetar los protocolos de distanciamiento social.

**Habitaciones:** Nuestras habitaciones pasan por un proceso riguroso de limpieza y desinfección previo a tu ingreso, haciendo uso de desinfectantes de grado hospitalario. Hemos reducido los elementos de contacto frecuente en la habitación y aplicamos mayor rigurosidad a los puntos de tacto frecuente como manijas e interruptores.

**Seguridad alimentaria:** Nuestros colaboradores a cargo de la manipulación de alimentos han recibido formación sobre seguridad en la preparación y el servicio de los alimentos. Seguimos los más estrictos estándares de seguridad alimentaria y garantizamos su cumplimiento. Hemos incrementado prácticas de desinfección en el área y modificado el funcionamiento del servicio de alimentos en la habitación, diseñando nuevas propuestas.

#### Nuevos insumos de limpieza

Estamos usando desinfectantes hospitalarios del más alto nivel, según las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud para tratar patógenos conocidos.

#### Nuestro compromiso con ustedes

En Arennas Mancora estamos comprometidos con nuestros clientes, garantizando entornos seguros y limpios, y manteniendo los más altos estándares de limpieza. Queremos que nuestros huéspedes y colaboradores se sientan seguros de que cada aspecto de nuestro compromiso está diseñado teniendo en cuenta su seguridad y bienestar. A medida que el mundo se adapta a nuevas normas y expectativas de viajes, estamos mejorando la experiencia de nuestros huéspedes, redefiniendo la limpieza y favoreciendo su bienestar durante toda su estadía.

Información actualizada: 1 de julio de 2020.

# ARENNAS

MANCORA

## RECOMENDACIONES DE VIAJE

### Arennas Mancora

#### Preguntas frecuentes Covid-19

Tu seguridad es la principal prioridad para nosotros

#### SALUD Y SEGURIDAD



**En vista del COVID-19, ¿qué medidas está tomando Arennas Mancora para ayudar a proteger a los huéspedes? En vista del COVID-19, ¿qué medidas está tomando Arennas Mancora para ayudar a proteger a los huéspedes?**

En Arennas Mancora, seguimos de cerca la información de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los organismos de salud locales para informarnos de las novedades en cuanto al COVID-19, y adoptamos todas las recomendaciones de los gobiernos y las entidades de salud pública. Estamos reforzando las recomendaciones sobre las medidas de salud y seguridad adecuadas con nuestros propios equipos de gestión hotelera.

Somos conscientes de que el COVID-19 nos exige a todos un cuidado especial en cuanto a nuestras actividades habituales. Nuestro hotel trabaja a diario para asegurarse de cumplir las directrices más recientes so

**¿Qué nuevas rutinas/reglas de limpieza tiene Arennas Mancora ahora en relación con COVID-19?**

En Arennas Mancora, siempre se ha priorizado la higiene y la limpieza. Notarán una serie de elementos adicionales en nuestra rutina de limpieza diseñados para elevar el estándar de seguridad y salubridad en nuestro hotel. Las áreas de atención específicas son las superficies de espacios públicos y de habitaciones, reducción de riesgo de transmisión en puntos de contacto con el huésped, incremento de estándares de seguridad alimentaria, entre otras medidas que garantizan una total seguridad durante su estadía.

**¿Implementarán nuevos protocolos de seguridad?**

Sí, tenemos un protocolo propio que fue cuidadosamente elaborado. Además, estamos trabajando de la mano con Bureau Veritas, un organismo de certificación de normas y estándares de sistemas de gestión de calidad, seguridad, salud, y medio ambiente.

**¿Cómo manejarán los alimentos en el hotel debido al COVID-19?**

De acuerdo con las restricciones determinadas por el gobierno, nuestro restaurante y bar están operando desde el 21 de julio con capacidad limitada al 40%, además hemos adaptado la misma carta para brindársela con Servicio a la Habitación. Y como medida de reducción de riesgo por el contacto con objetos (como la carta), hemos implementado un código QR, mediante el que podrás acceder a nuestra carta virtual con tu dispositivo móvil. En el manejo y preparación de los alimentos, estamos aplicando los estándares máximos de seguridad alimentaria, nuestro personal está siendo constantemente formado sobre seguridad en la preparación y el servicio de los alimentos.

**¿Qué debo hacer si aparecen síntomas asociados al virus, estando en el hotel?**

Deberás comunicarte de manera inmediata al hotel, llamando a nuestra recepción, para facilitarte algunas herramientas como la medida de temperatura. Puedes comunicarte también desde nuestros teléfonos al 106 (Samu) o al 177 (Essalud) para hablar con especialistas médicos del estado y puedas recibir una guía más específica referente a tus síntomas. Ten la seguridad de que estaremos brindándole el apoyo necesario.

**¿Máncora cuenta con hospitales, clínicas y/o centros de salud cercanos?**

Lamentablemente la ciudad de Máncora no cuenta con establecimientos de salud. Nosotros siempre estaremos dispuestos a ayudarte y asistirte en caso tengas una emergencia de salud. La ciudad de Piura (ubicada a dos horas del hotel), cuenta con establecimientos de salud, además, contamos con nuestro hotel LP Los Portales Hotel Piura, en donde podrás alojarte el tiempo que requieras tú o tu acompañante mientras tengan la emergencia por salud, ofreciendo siempre tarifas especiales para nuestros clientes.

**¿Con quién debo contactarme si tengo preguntas o inquietudes sobre Arennas Mancora?**

Puedes tomar contacto con nuestro equipo de reservas llamando al +511 611 9001 y si te encuentras en el hotel, puedes llamarnos a recepción desde tu habitación.

#### INSTALACIONES DEL HOTEL



**¿Qué servicios e infraestructuras se encuentran limitado de uso por el covid-19?**

Por el momento, se encuentran restringidas el área de masajes y la piscina principal del hotel.

**¿Cuentan con movilidad propia del hotel para realizar el traslado del aeropuerto al hotel?**

Nuestro proveedor de traslados ha sido especialmente seleccionado, y nos aseguramos de que esté cumpliendo con los estándares de seguridad y salubridad en sus unidades.

**¿Puedo realizar visitas turísticas y excursiones?**

Sí, puedes salir de nuestro hotel, siempre aplicando los cuidados necesarios para preservar tu salud.

**¿Puedo practicar deporte al aire libre?**

Sí, siempre respetando la distancia mínima entre personas.

**¿Puedo acceder a la playa, piscina, jacuzzi y sala de masajes?**

Sí puedes acceder a la playa. Sin embargo, a la piscina, jacuzzi y sala de masajes, no podrás acceder por el momento. Por determinación del Gobierno estás áreas sociales deben permanecer restringidas hasta próximo aviso.

**¿Puedo usar el restaurante y/o bar del hotel?**

Sí, de acuerdo con las nuevas indicaciones del Gobierno, estamos operando nuestro restaurante y bar con capacidad limitada al 40%. Además, por normativas del Gobierno no hay atención en las áreas comunes como piscina y área de masajes. Tener en cuenta que los menores de 14 años y los mayores de 65 años no pueden ingresar al restaurante del hotel ni áreas comunes según el protocolo vigente.

**¿Puedo celebrar mi boda en el hotel?**

Hasta setiembre y mientras dure el estado de emergencia, no podremos aceptar eventos ni reuniones sociales en nuestras instalaciones.

#### RESERVAS



**¿Puedo cancelar o cambiar mi reserva sin penalidad?**

Hemos realizado ajustes a nuestras políticas de cancelación y modificación para brindarte máxima flexibilidad en tanto los viajes siguen restringidos en muchas partes del mundo:

- **Reservaciones existentes:** si tu reserva fue realizada antes del 15 de marzo de 2020 y comprende una tarifa No Reembolsable, estamos ofreciendo la facilidad de modificar tu reserva para una fecha de 2021\*. La solicitud de cambios de fecha debe ser enviada por lo menos 24 horas antes de la fecha actual de check-in\*\*.

- **Reservaciones nuevas:** si tu reserva fue realizada posterior al 15 de marzo de 2020, podrás modificar o cancelar tu reserva hasta 7 días previos al check-in\*\*.

\*Ten en cuenta que cualquier cambio en la reserva existente, estará sujeto a disponibilidad y diferencias de tarifa.

\*\*Para cualquier asistencia sobre tu reserva, por favor comunícate con nuestro equipo de reservas a reservas@losportales.com.pe o al +511 611 9001.

Si tu reserva se realizó como parte de una reserva grupal, por ejemplo, una conferencia, reunión o evento, no se aplican las políticas de cancelación descritas anteriormente. Si tienes una reserva para grupos, revisa los términos y condiciones de la reserva o contáctate con el planificador de grupos para obtener más información.

**¿Qué pasa si hice mi reserva a través de un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea?**

Para reservas hechas mediante un agente de viajes o una plataforma de reservas en línea, debes comunicarte directamente con el agente o la plataforma de reservas.

**¿Hay alguna restricción de viaje que deba tener en cuenta durante este período?**

Para obtener la información más actualizada, consulta las recomendaciones de viaje y la información disponible de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguiremos supervisando de cerca la situación, siguiendo los lineamientos determinados por el Estado y adaptaremos nuestras políticas en consecuencia.

Información actualizada: 11 de agosto de 2020.