

## APRECIADO HUÉSPED,

En Karisma Hotels & Resorts, no existe nada más importante que el bienestar y seguridad de nuestros huéspedes y valiosos compañeros de equipo. Quisiera aprovechar la oportunidad de contactarlos personalmente en vista de los recientes acontecimientos relacionados con el covid-19 (coronavirus), y compartir con ustedes información actualizada sobre viajes, así como las medidas que hemos tomado en respuesta a ello. Nada es más importante que su salud y la salud de nuestros colaboradores y estamos dedicados a asegurar que se sientan seguros, apoyados e informados.

### Medidas de seguridad e higiene

Siempre hemos tratado la limpieza de nuestros hoteles con vigilancia extrema. Como precaución adicional, hemos ido más allá de nuestros procedimientos y protocolos convencionales de higiene, incluyendo:

- La desinfección de todas las superficies, mobiliario y picaportes de todo el hotel, espacios públicos y habitaciones incluidas, con productos de limpieza antibacterianos, una vez cada hora.
- Se han instalado estaciones de lavado de manos adicionales en lugares de tránsito intensivo.
- Además de acatar las normas locales y nacionales, los hoteles cuentan con un gerente de calidad dedicado en la propiedad quien trabaja en conjunto con cristal international standards (Estándares internacionales Cristal) una empresa de renombre mundial dedicada no tan solo a mantener sino a sobrepasar los estándares.
- Los hoteles Karisma son también verificados por check safety first (Vigila la seguridad primero), una organización global que pone en práctica sistemas y software de gestión de riesgo en hoteles para mantener la seguridad de sus huéspedes. Los hoteles incluidos en esta lista cumplen con estrictos estándares y han demostrado los niveles más altos de higiene y limpieza, los cuales son vigilados constantemente por un auditor profesional.

### Flexibilidad para Viajar

Estamos comprometidos en proporcionar a nuestros huéspedes máxima flexibilidad y hemos hecho cambios en nuestras políticas de cancelación para seguir apoyándoles y brindarles tranquilidad. Abajo encontrarán los agregados más recientes y les invitamos a visitar nuestro sitio web para conocer la política en su totalidad y las actualizaciones en curso.

- Para reservaciones nuevas, el huésped puede cancelar 24 horas anteriores a su llegada.
- Para reservaciones existentes, los huéspedes pueden cambiar la fecha de su reserva actual por una fecha de viaje en el futuro entre hoy y el 31 de diciembre de 2021, siempre y cuando el cambio o cancelación se realice a más tardar el 30 de abril de 2020.
- Adicionalmente, los huéspedes tienen la opción a cambiar a otro hotel Karisma dentro de la misma marca.

### Viajar a una propiedad de Karisma Hotels & Resorts

Estamos vigilando estrechamente los desarrollos globales con respecto al covid-19 y estamos tomando este asunto muy seriamente. Es importante señalar que existe un impacto mínimo de casos confirmados en los destinos en donde están ubicados los premiados centros turísticos de Karisma.

Gracias por su continuo apoyo y lealtad. Creemos en el deseo innato de la gente de conectarse, descubrir y crear recuerdos inolvidables a través de los viajes, y estamos dedicados a mantener los estándares más altos de hospitalidad para asegurar que esto siga siendo una posibilidad. Es un período difícil, sin embargo, esperamos con impaciencia poder darles la bienvenida a Karisma Hotels & Resorts en un futuro cercano.

Atentamente,

Sasa Milojevic

Presidente de Operaciones de Karisma Hotels & Resorts