



Gentile partner,

Come Voi e la maggior parte del mondo, siamo fortemente impegnati a fare del nostro meglio per adattarci a una situazione in rapida evoluzione: a tal proposito, abbiamo deciso di inviarvi questa comunicazione una volta valutate tutte le informazioni in nostro possesso.

Come Partner nei Vostri viaggi d'affari, siamo particolarmente coscienti di quanto sia importante la sicurezza dei Vostri viaggiatori e – non ultimo – la situazione che stiamo tutti vivendo ci ricorda come sia importante, in momenti come questo, il valore di una comunicazione trasparente nei rapporti di Partnership.

La vostra sicurezza e il vostro benessere

Mentre affrontiamo questa crisi senza precedenti, ci teniamo a informarvi che la nostra priorità in questo momento è quella di mantenere al sicuro i nostri ospiti, il personale e tutte le comunità. A tal proposito ed in risposta all'epidemia di Coronavirus, abbiamo implementato misure di pulizia e disinfezione ancora più rigorose secondo le linee guida ufficiali dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nonché di tutte le linee guida nazionali, e stiamo monitorando attentamente tutte le raccomandazioni delle autorità mediche e governative. Queste misure includono, tra le altre cose, le seguenti disposizioni:

- Gli hotel ricevono regolarmente istruzioni e briefing aggiornati sulle procedure operative/monitoraggio necessarie per garantire la sicurezza del nostro personale e degli ospiti
- L'ulteriore miglioramento dei protocolli di pulizia in tutte le aree dei nostri hotel per garantire la massima pulizia e le più accurate condizioni igienico-sanitarie
- L'introduzione di misure igieniche supplementari nei nostri hotel nei paesi e nelle regioni interessate, tra cui l'introduzione di ulteriori distributori di gel idroalcolici.

Queste misure sono accompagnate dall'attivazione delle nostre cellule di intervento rapido in tutto il mondo per fornire assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ai nostri ospiti e agli hotel in caso di comparsa di eventuali segni precoci di positività al Coronavirus.

Mentre molti dei nostri hotel sono gravemente colpiti dalla crisi, quelli che rimangono aperti si impegnano a servire i nostri ospiti, il personale governativo e le altre autorità che richiedono i nostri servizi. Tuttavia, in conformità con i requisiti delle autorità nazionali e locali, alcuni hotel possono essere chiusi o operare con servizi ridotti. Nel caso in cui vi sia necessità, esorto Voi o i vostri viaggiatori a contattare direttamente gli hotel qualora necessitino di ulteriori informazioni.

Naturalmente, raccomandiamo a tutti i viaggiatori di consultare le linee guida dell'OMS e di seguire i consigli di viaggio emessi dai loro paesi d'origine prima del viaggio.

Viaggiare con serenità

In questo contesto, Accor ha adottato condizioni flessibili per i viaggiatori di tutto il mondo. In particolare, per offrire ai nostri ospiti una maggiore tranquillità, abbiamo apportato le seguenti modifiche alle modalità di prenotazione:

- Gli ospiti che hanno prenotato “tariffe negoziate” per viaggi aziendali o altre tipologie di “tariffe flessibili” possono facilmente annullare o modificare la loro prenotazione tramite la loro TMC, il loro online booking tool, il nostro call center oppure direttamente con l'hotel.
- Gli ospiti che hanno prenotato una tariffa “non flessibile” con Accor prima di oggi e con un soggiorno previsto tra il 1° marzo e il 30 aprile 2020, possono modificare senza alcuna penale. Clicca [qui](#) per i dettagli.
- Nelle regioni o nei paesi interessati da restrizioni di viaggio imposte dalle Autorità Governative, gli ospiti possono cancellare la loro prenotazione senza alcuna penale contattando direttamente l'hotel. Fare clic [qui](#) per i dettagli.



- Per le prenotazioni effettuate tramite altri siti internet o servizi di prenotazione, si prega di contattare direttamente l'hotel per ricevere assistenza.

Accor aggiornerà regolarmente la propria Policy in base all'evoluzione della situazione: consigliamo agli ospiti che desiderano ricevere aggiornamenti regolari sulla situazione e le nostre Policy di consultare la nostra pagina dedicata accessibile [qui](#), o tramite il banner in cima alla nostra homepage all.accor.com, oppure mediante il nostro feed di Twitter.

Per quanto riguarda le **prenotazioni di Gruppi**, anche per riunioni ed eventi, i nostri team Global Sales lavorano a stretto contatto con tutti gli Hotel del Gruppo per fornire la massima flessibilità possibile, valutando caso per caso la necessità di cancellare o posticipare gli eventi.

Fedeltà in entrambe le direzioni

Siamo coscienti di quanto guadagnare punti ALL – Accor Live Limitless e Status possa essere importante per Voi e per i Vostri viaggiatori: è per questo che, considerando la sensibile riduzione delle trasferte di viaggio, procederemo in via eccezionale a modificare le condizioni di accesso / mantenimento degli Status del nostro programma ALL, mediante l'accredito del 50% delle notti / punti necessari per raggiungere il livello di status attuale, Vostro o dei Vostri viaggiatori.

Vi terremo naturalmente informati di eventuali ed ulteriori modifiche al programma sulla base dell'evolversi della situazione.

In conclusione, ci teniamo a ringraziarvi per la Vostra collaborazione: l'industria dei viaggi non ha mai affrontato prima d'ora una sfida di tali dimensioni, tuttavia il nostro spirito di comunità e il nostro impegno non sono mai stati così forti.

Vi preghiamo infine di prendervi cura di voi stessi e di farlo ciascuno con l'altro, tutti insieme.

Da tutti noi di Accor

Chris Cahill
Deputy CEO Hotel Operations
CEO Luxury Brands