

# ACTUALIZACIÓN COVID-19

14 de marzo de 2020

## A nuestros huéspedes, socios y clientes,

En Live Aqua su seguridad es nuestra máxima prioridad.

Nos enorgullece ofrecer las mejores y más seguras experiencias en nuestras más de 180 propiedades ubicadas en México y el Caribe. Nuestros hoteles se rigen por estrictos protocolos internacionales y nacionales relacionados con regulaciones sanitarias y de higiene, y cumplen con las certificaciones de calidad como lo son los Cristal International Standards y el Distintivo H otorgado por la Secretaría de turismo y la Secretaría de Salud en México. En la preparación y prevención de la propagación de COVID-19 en nuestras propiedades, hemos activado las siguientes medidas adicionales:

- Limpieza continua de espacios públicos y superficies de alto contacto como teléfonos, bolígrafos, computadoras, chapas de las puertas, controles remotos, interruptores de la luz, etc.
- Refuerzo de las técnicas adecuadas de lavado de manos con alcohol, jabón y agua.
- Proporcionar gel antibacterial en todas las áreas públicas.
- Seguir protocolos estrictos de higiene relacionados con la preparación de alimentos y bebidas, como el uso de cubre bocas por parte del personal mientras prepara los platillos.
- Modificación continua de los servicios de alimentos y bebidas de acuerdo con las recomendaciones actuales de seguridad alimentaria.

De igual manera, ponemos a la disposición de nuestros huéspedes, clientes y socios diferentes servicios para atender inquietudes médicas, incluido el acceso a un médico de atención primaria disponible de inmediato en lugar, así como alianzas con las mejores instalaciones médicas en cada destino para aquellos que requieren atención médica especial.

Entendemos y respetamos las inquietudes de los huéspedes sobre COVID-19 y, por esta razón, aprobaremos las cancelaciones sin penalización 24 horas antes de la llegada, desde el día de hoy hasta el 31 de marzo para estadias que ocurran en marzo o nuevas reservas. Para preguntas adicionales con respecto a las reservas:

- Para reservaciones realizadas a través de mayoristas u operadores turísticos, es necesario contactarlos directamente.
- Para cualquier otra reservación o preguntas adicionales, por favor, comuníquese con el canal de reserva original o llame al 800-504-5000.

Para nuestros miembros de Fiesta Americana Vacation Club, contáctenos en [infofavclub@posadas.com](mailto:infofavclub@posadas.com), o por teléfono al +52 (443) 113-1490. Para nuestros miembros Live Aqua Residence Club, llame al 800-8418-390. Para los casos de cancelaciones de reservas utilizando puntos de socios con terceros, que no sean Fiesta Americana Vacation Club o Live Aqua Residence Club, las cancelaciones deben cumplir con las políticas de cancelación de los terceros.

Para obtener información adicional relacionada con COVID-19, comuníquese con la Asociación Panamericana de Salud al 1-809-5625-119 y con la Secretaría de Salud de México al +52 55-51-32-1250.

La salud de nuestros huéspedes, socios, clientes y colaboradores siempre ha sido nuestra principal prioridad. Continuaremos monitoreando la información sobre COVID-19 en todos los destinos e implementaremos cualquier medida adicional dentro de los hoteles para asegurar nuestro compromiso con el bienestar de los huéspedes.

**Atentamente,**

**José Carlos Azcárraga,**  
**Director general**  
**Posadas**



# COVID-19 UPDATE

March 14th, 2020.

---

**To our Guests, Clients and Members,**

At Live Aqua, your safety and security are our highest priority.

We take pride in offering the safest and best experiences across our more than 180 properties located in Mexico and the Caribbean. All our hotels abide by strict international protocols, especially to those related to sanitary regulations and cleanliness, and are reviewed by officials who certify quality operations such as the Cristal International Standards and/or the Distinctive H norms given by Mexico's Ministry of Tourism and Ministry of Health. In preparation and Prevention of the spread of the virus at our properties, we have activated various additional measures such as:

- Continuous cleaning of public spaces and high-contact surfaces such as telephones, pens, computers, doorknobs, remote controls, light switches, etc.
- Reinforcement of the proper hand washing techniques using alcohol-based hand wash, soap and water.
- Providing antibacterial gel in all public areas.
- Following strict hygiene protocols related to food and beverage with additional measures such as staff wearing face masks while preparing dishes.
- Continuous modification to food and beverage services in accordance with current food safety recommendations.

We also provide numerous services to attend medical concerns including access to a primary health doctor who is available to assist guests onsite immediately, as well as available alliances with top medical facilities in each destination for those who require special medical attention.

We understand and respect guests concerns about COVID-19 and for that reason, we will approve 24-hour cancellations before arrival with no penalty, from now through March 31 for march stays or new bookings. For additional questions regarding bookings please consider the following:

- For bookings made via wholesalers or tour operators, please contact them directly.
- For all other bookings or additional questions, please contact the original booking channel or call 1-800-FIESTA-1.

For all our members at Fiesta Americana Vacation Club, please contact us at [infofavclub@posadas.com](mailto:infofavclub@posadas.com) or by phone at +52 (443) 113-1490. For our Live Aqua Residence Club members, please write us at [residenceclub@liveaqua.com](mailto:residenceclub@liveaqua.com), or call 1-888-4178-444. In the case of reservations with third parties, not Fiesta Americana Vacation Club or Live Aqua Residence Club, using membership points. Cancellations must comply with the third parties' cancellation policies.

For additional information as it relates to COVID-19 contact the PanAmerican Health Association at 1 809 5625119 and the Mexico's Ministry of Health at +52 5551321250.

The health of guests, staff and collaborators has always remained our top priority. We will continue to monitor information on COVID-19 in all destinations and implement any additional measures within the hotels to assure our commitment to guests' enjoyment and wellbeing.

**Sincerely,**

**José Carlos Azcárraga,  
Chief Executive Officer.**

