



La salud y la seguridad de nuestros socios es siempre nuestra prioridad.

Te presentamos algunas de las **medidas de higiene y seguridad** que implementaremos en nuestros hoteles siguiendo las recomendaciones de la OMS y los gobiernos de los países.

---

## PREAPERTURA

---



Capacitación de colaboradores



Gel sanitizantes en puntos de entrada y salida



Colocación de señalética con recomendaciones



Tapete sanitizante de calzado en puntos de entrada y salida



Toma de temperatura



Desinfección de materia prima



Sana distancia



Revisión de caducidad de insumos



Nada de contacto físico



Desinfección y limpieza de todo el HOTEL por empresa externa certificada



Cubreboca tricapa y equipo de protección para colaborador



Certificaciones de SEDETUR y Cristal Standards, POSI Check



## APERTURA

### GENERAL

1.5

Marcador de sana distancia 1.5 metros



Implementación de certificaciones y auditorias periódicas.



Cubre bocas tres capas



Uso de productos químicos avalados por Environmental Protection Agency (US EPA)



Toma de temperatura



Equipo de Gestión de Riesgo encabezado por la Dirección.



Depósitos exclusivos para residuos sanitarios



Capacidad limitada en áreas comunes de socio, huésped y colaborador



Gel sanitizante en puntos de entrada y salida



Desinfección y limpieza de todas las áreas, habitaciones y muebles del hotel.

### CHECK-IN Y SERVICIO AL HUÉSPED



Check-in online para agilizar el proceso en el hotel



Indicar recomendaciones del protocolo



Toma de temperatura



Entrega de kit de mascarilla y gel a la llegada



Gel sanitizante a huéspedes para iniciar proceso



Desinfección de equipaje y carritos de golf después de cada uso



Colocación de acrílicos de protección en puntos de servicio al huésped.



## BARES, BUFFETS Y RESTAURANTES



Gel sanitizante



Sin montaje, ni preparaciones de mesas



Plaqué, loza y cristalería desinfectada en lavalozas y químicos certificados por US EPA



Limpieza y desinfección de mobiliario y cojines

1.5

Mesas con 1.5 m de separación.



Menú QR



Medidas para asegurar el lavado frecuente de manos



Procedimientos especiales para Room Service

## PISCINAS, PLAYA, SPA, GYM Y ACTIVIDADES



Gel sanitizante



Persona dedicada en gimnasio para la desinfección de equipos tras cada uso

1.5

Equipo, camastros, sillas y otros con 1.5 m de separación



Actividades de animación al aire libre y de acuerdo con la recomendación de la autoridad local



Limpieza y desinfección de mobiliario con productos avalados por US EPA

## HABITACIONES



Kit de mascarilla y gel a la llegada



Limpieza y desinfección de mobiliario con productos avalados por US EPA



Desinfección con termonebulizador después de cada check-out

# ASISTENCIA MÉDICA

## FRENTE A COVID-19



Gastos médicos hasta 30.000€ incluyendo Covid-19 y servicio de orientación medica



Gastos de estancia de acompañante en clínica 100€/día, 10 días



Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente 75€/día, 14 días



Prolongación de estancia en hotel de acompañante por hospitalización del asegurado, 20€/día, 10 días



Traslado sanitario de enfermos y heridos



Regreso de los asegurados acompañantes (incluidos en la misma reserva)



Desplazamiento de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado



Envío de médico



Anulación de viaje ya iniciado



Traslado de restos mortales



Gastos Odontológicos hasta 300€



Desplazamiento de acompañante in situ 100€/día, 10 días



**+34 91 514 99 60**

---

## FAQ

---

### **1. ¿Qué cubre este seguro de asistencia médica?**

Cobertura de asistencia médica para cualquier socio viajando a través de su membresía en el resort o establecimiento hotelero Grand Sirenis Riviera Maya o Grand Sirenis Punta Cana.

Siempre que la lesión o el hecho accidental se produzca en las instalaciones del resort. COVID-19 se considera como una enfermedad cubierta por la póliza.

Quedan cubiertos los gastos de la prolongación de la estancia del asegurado.

Es decir, cubre hechos accidentales y COVID -19.

La definición de SINIESTRO según póliza:

Todo hecho súbito, accidental, imprevisto y ajeno a la intencionalidad del Asegurado, cuyas consecuencias dañosas estén cubiertas por las garantías de esta Póliza. Se considerará que constituye un solo y único siniestro el conjunto de daños derivados de una misma causa.

### **2. ¿Quién provee el servicio o la cobertura?**

Ultimate Leisure Club lanza esta iniciativa en colaboración con Sirenis Hotels & Resorts para la contratación de esta póliza otorgada por Europ Assistance.

### **3. ¿Quién estará cubierto con este seguro?**

Ocupante registrado de una plaza hotelera de Grand Sirenis Riviera Maya o Grand Sirenis Punta Cana. Sin límite de edad.

### **4. ¿A partir de cuando entra en vigencia este seguro?**

Del 1 de noviembre de 2020 al 31 de agosto de 2021 para Grand Sirenis Riviera Maya y Grand Sirenis Punta Cana.

**5. ¿Cuáles son las reservas que gozarán con este beneficio?**

Las realizadas y pagadas a través de una membresía activa de Ultimate Leisure Club con fecha de llegada y salida entre el 1 de noviembre de 2020 al 31 de agosto de 2021 para Grand Sirenis Riviera Maya y Grand Sirenis Punta Cana.

**6. ¿Cuál es el monto de cobertura?**

30.000 € en accidentes generales y 30.000 € para COVID-19. Ver sublímites y resto de garantías en el resumen de coberturas.

\*Los importes están indicados en euros, que se convertirán al tipo de cambio de la moneda local en el día de la transacción.

**7. ¿Este seguro tiene algún costo para el socio/huésped?**

El seguro es totalmente gratuito.

**8. ¿El seguro es por reembolso? ¿Hay algún pago que deba hacer para activar o utilizar la póliza?**

No hay pagos por adelantado siempre que se avise a la Compañía telefónicamente. Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en la Póliza, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, al teléfono que figura u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro.

**9. ¿A partir de qué momento comienza y finaliza la cobertura?**

La cobertura comenzará en la fecha en que ocupe la plaza hotelera del tomador del seguro (check-in) y finalizará cuando termine su estancia en hotel (check-out).

**10. ¿Se requiere algún tiempo mínimo de estadía para poder tener el seguro?**

No. No hay mínimos ni máximos.

**11. ¿Está incluido el traslado en carretera del aeropuerto al hotel y del hotel al aeropuerto?**

No. No está incluido.

**12. ¿Incluye prueba PCR al momento del huésped salir del hotel?**

Incluye prueba PCR siempre y cuando sea requerida por el personal médico de la red de proveedores.

**13. ¿Es posible realizar un upgrade o ampliar la cobertura o los montos asegurados?**

No. No es posible.

**14. ¿Qué tengo que hacer en caso de que me sienta enfermo o me ocurra un accidente?**

El asegurado directamente o con la ayuda del Personal Concierge o recepción del hotel deberá solicitar la asistencia por teléfono, debiendo indicar el nombre del asegurado y donde está hospedado, el lugar y número de teléfono de donde se encuentra y la descripción del problema o situación.

**15. ¿Cuáles son los médicos y/o centros de atención médica a los que puedo consultar o acudir?**

Europ Assistance marcará con qué prestatarario se trabaja en cada caso y en cada país.

**16. ¿El seguro es por reembolso?**

No, en principio si sigue el proceso de comunicación a la Compañía telefónicamente, no tendrá que adelantar pagos.

**17. En casos excepcionales ¿Cómo obtengo mi reembolso?**

Quedan expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y

aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En caso:

Para el reembolso de cualquier gasto autorizado por Europ Assistance podrá dirigirse a Web: <https://ea.eclaims.europ-assistance.com>, donde podrá crear su propia solicitud de reembolso y hacer el seguimiento del trámite, o al apartado de correos 36316 (28020 Madrid). En todos los casos será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales.

### **18. Tengo una enfermedad preexistente, ¿Qué debo hacer? ¿Debo reportarla?**

Quedan excluidas [...] Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje que se manifiesten en el transcurso del mismo.

### **19. ¿En qué podría afectar o beneficiar si tengo otro seguro de gastos médicos?**

EUROP ASSISTANCE se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las garantías realizadas en ejecución del presente Contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad Aseguradora, por la Seguridad Social o por cualquier otra institución o persona, EUROP ASSISTANCE quedará subrogada en los derechos y acciones del Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar activamente con EUROP ASSISTANCE prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

### **20. ¿A quién contacto en caso de tener dudas más en los términos y condiciones de la póliza?**

Call Center de Europ Assistance al +34 915 149 960.

### **21. En caso de emergencia, ¿Qué número de teléfono debo contactar? ¿En qué horario trabaja del Call Center de Europ Assistance?**



Para recibir asistencia deberá contactarnos vía telefónica al +34 915 149 960. La atención 24 horas 7 días a la semana en 7 idiomas.

## **22. ¿Cuáles son las exclusiones?**

Estas son las principales exclusiones:

Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje que se manifiesten en el transcurso del mismo.

Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del Asegurado al traslado sanitario propuesto por EUROP ASSISTANCE y acordado por su servicio médico.

Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como aquellos afines a estos. Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.

La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:

Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín

Deportes aéreos en general.

Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En estos casos EUROP ASSISTANCE sólo intervendrá y tomará a su cargo, los gastos producidos por el Asegurado desde el momento en que éste se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.

Las enfermedades o accidentes derivadas del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.



El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".

Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.

El reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.

**\*Este documento es únicamente para fines orientativos, no nos hacemos responsables de cualquier error, omisión o cambio con respecto a la documentación oficial de la póliza de seguro.**