



La santé et la sécurité de nos partenaires sont toujours notre priorité.

Nous présentons quelques-unes des mesures d'hygiène et de sécurité que nous mettrons en œuvre dans les RESORTS À DOMICILE (HR) en suivant les recommandations de l'OMS et des gouvernements des pays.

PRÉ-OUVERTURE



Formation des collaborateurs



Gel désinfectant aux points d'entrée et de sortie



Placement de la signalisation avec recommandations



Désinfection des tapis pour chaussures aux points d'entrée et de sortie



Mesure de la température



Désinfection et examen de l'expiration des fournitures



Distance saine



Désinfection et nettoyage de l'ensemble de l'hôtel par une entreprise externe certifiée



Aucun contact physique



Masque à trois couches et équipement de protection pour le collaborateur



Certifications de SEDETUR et Cristal Standards, POSI Check.



OUVERTURE

GÉNÉRAL



Masque à trois couches et équipement de protection pour l'employé



Mise en œuvre des certifications et audits périodiques.



Marqueur de distance saine



Utilisation de produits chimiques approuvée par l'Environmental Protection Agency (US EPA)



Mesure de la température



Équipe de gestion des risques dirigée par la direction.



Dépôts exclusifs pour les déchets sanitaires



Capacité limitée dans les espaces communs des partenaires, invités et collaborateurs.



Gel désinfectant aux points d'entrée et de sortie



Désinfection et nettoyage de tous les espaces, chambres et meubles de l'hôtel.

CHECK IN ET SERVICE CLIENTÈLE



Enregistrement en ligne pour accélérer l'enregistrement à l'hôtel



Indiquer les recommandations de protocole



Mesure de la température



Livraison du masque et du kit de gel à l'arrivée



Gel désinfectant pour les invités pour démarrer le processus



Désinfection des bagages et des voiturettes de golf après chaque utilisation



Placement des acryliques de protection dans les points de service clients.



BARS, BUFFETS ET RESTAURANTS



Gel désinfectant



Aucun assemblage ni
préparation de table



Assiette, faïence et verrerie
désinfectés au lave-vaisselle
et produits chimiques
certifiés par l'US EPA



Nettoyage et
désinfection des meubles
et des coussins



Tables distantes de 1,5 m



Menu QR



Mesures pour assurer un
lavage fréquent des
mains



Procédures spéciales
pour le service d'étage

PISCINES, PLAGE, SPA, GYM ET ACTIVITÉS



Gel désinfectant



Personne dédiée dans le
gymnase pour
désinfecter le matériel
après chaque utilisation



Équipements, chaises
longues, chaises et autres
avec 1,5 m de séparation



Les activités de
divertissement se
dérouleront en plein air
et conformément à la
recommandation de
l'autorité locale.



Nettoyage et désinfection
des meubles avec des
produits approuvés par
l'US EPA.

CHAMBRES



Masque et kit de gel à
l'arrivée



Nettoyage et
désinfection des meubles
avec des produits
approuvés par l'US EPA



Désinfection par
brumisateur thermique
après chaque départ

SOINS MÉDICAUX CONTRE COVID-19



Frais médicaux imprévus en cas de maladie ou d'accident jusqu'à 30.000€ y compris Covid-19, et service de conseils médicaux



Frais d'hébergement d'une personne accompagnante en cas d'hospitalisation de la personne assurée, 20€/jour, 10 jours



Prolongation d'un séjour à l'hôtel de la personne assurée en raison d'une maladie ou d'un accident 75€/jour, 14 jours



Frais d'hébergement d'une personne accompagnante en cas d'hospitalisation, 100€/jour, 10 jours



Transfert médical des malades et blessés



Transfert d'une personne accompagnante en cas d'hospitalisation de la personne assurée



Retour de personnes accompagnantes assurées



Interruption du séjour en raison du décès ou l'hospitalisation de la personne assurée du fait du Covid-19 jusqu'à 500€



Envoi d'un médecin à l'hôtel



Transfert de la dépouille



Frais dentaires d'urgence jusqu'à 300€



Transfert d'une personne accompagnante sur site jusqu'à 100€/jour, 10 jours

 **+34 91 514 99 60**

FAQ

1. Que couvre cette assurance d'assistance médical?

La couverture d'assistance médicale pour tout membre voyageant avec son adhésion au complexe hôtelier ou au complexe Grand Sirenis Riviera Maya ou Grand Sirenis Punta Cana.

Lorsque la blessure ou l'événement accidentel se produit sur les installations de l'hôtel.

Le COVID-19 est considéré comme une maladie couverte par la police.

Les frais de prolongation du séjour de l'assuré sont couverts.

Autrement dit, cette assurance couvre les événements accidentels et COVID-19.

2. Qui fournit le service ou la couverture?

Ultimate Leisure Club lance cette initiative en collaboration avec Sirenis Hotels & Resorts pour la souscription de cette politique accordée par Europ Assistance.

3. Qui sera couvert par cette assurance?

Personne physique, occupant inscrit d'une chambre d'hôtel à Grand Sirenis Riviera Maya ou Grand Sirenis Punta Cana.

4. À partir de quand cette assurance prend-elle effet?

Du 1er novembre 2020 au 31er août 2021 pour Grand Sirenis Riviera Maya et Grand Sirenis Punta Cana.

5. Quelles sont les réservations qui bénéficieront de cet avantage?

Ceux créés et payés à travers une adhésion active de Ultimate Leisure Club avec des dates d'arrivée et de départ entre le 1er novembre 2020 et le 31er août 2021 pour Grand Sirenis Riviera Maya et Grand Sirenis Punta Cana.

6. Quel est le montant de la couverture?

30 000 € d'accidents généraux et 30 000 € pour COVID-19. Veuillez trouver les sous-limites et autres garanties dans le résumé de la couverture.

* Les montants sont indiqués en euros, qui seront convertis au taux de change de la devise locale le jour de la transaction.

7. Cette assurance a-t-elle des frais pour le membre / invité?

L'assurance est entièrement gratuite.

8. Dois-je effectuer un paiement pour activer ou utiliser la politique?

Il n'y a aucun paiement à effectuer à l'avance si la Société est avisée par téléphone. En cas de survenance d'un événement pouvant donner lieu à la fourniture de l'une des garanties couvertes par la police, la communication immédiate de la réclamation sera une exigence essentielle, au numéro de téléphone indiqué ci-dessous ou par tout autre moyen permettant d'enregistrer ladite réclamation.

9. Quand commence la couverture et quand ça se termine?

La couverture pour chaque Assuré commence à la date à laquelle il occupe la chambre d'hôtel (enregistrement) de l'assuré et prendra fin à la fin de son séjour à l'hôtel (départ).

10. Une durée minimale de séjour est-elle requise pour pouvoir obtenir l'assurance?

Non, il n'y a ni minimum ni maximum.

11. Le transfert terrestre de l'aéroport à l'hôtel et de l'hôtel à l'aéroport est-il inclus?

Non, ce n'est pas.

12. C'est inclus un test PCR au moment où le client quitte l'hôtel?

Il y a un test PCR inclus s'il est requis par le personnel médical du réseau de

prestataires.

13. Est-il possible de surclasser ou d'étendre la couverture ou les montants assurés?

Non, ce n'est pas possible

14. Que dois-je faire en cas de maladie ou d'un accident?

L'assuré doit demander une assistance immédiatement par téléphone, ou avec l'aide du Concierge Personal ou de la réception de l'hôtel, en indiquant le nom de l'assuré et son lieu de séjour, le lieu et le numéro de téléphone où il se trouve, ainsi qu'une description du problème ou situation.

15. Quels sont les médecins et / ou centres de santé que je peux consulter ou visiter?

Europ Assistance indiquera avec quel centre il travaillera dans chaque cas, dans chaque pay.

16. L'assurance est-elle remboursable?

Non, initialement, si vous suivez le processus de communication avec la Société par téléphone, vous n'aurez pas à avancer de paiements.

17. Dans des cas exceptionnels, comment obtenir mon remboursement?

En générale, les services qui n'ont pas été précédemment communiqués à EUROP ASSISTANCE et ceux pour lesquels l'autorisation correspondante n'a pas été obtenue sont expressément exclus.

Pour le remboursement de toute dépense autorisée par Europ Assistance, vous pouvez vous rendre sur leur site internet:

<https://ea.eclaims.europ-assistance.com>, où vous pouvez créer votre propre petition de remboursement et suivre le processus, ou vous pouvez l'envoyer à PO Boîte postale 36316 (28020 Madrid). Dans tous les cas, la présentation des factures originales et des pièces justificatives seront indispensable.

18. J'ai une maladie préexistante, qu'est-ce que je dois faire? Dois-je le signaler?

Sont exclus [...] les maladies, blessures ou affections préexistantes ou des conditions chroniques subies par l'assuré avant le début du voyage qui se manifestent au cours du voyage.

19. Comment cela pourrait-il m'affecter, ou comment pourrais-je en bénéficier si j'ai déjà une autre assurance médicale?

EUROP ASSISTANCE est subrogé, jusqu'à concurrence du coût total des prestations qu'il fournit, dans les droits et actions qui correspondent à l'Assuré contre toute personne responsable des événements et ayant motivé son intervention. Lorsque les garanties faites dans l'exécution du présent Contrat sont couvertes en tout ou en partie par un autre Assureur, par la Sécurité Sociale ou par toute autre institution ou personne, EUROP ASSISTANCE sera subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre ladite société ou institution. A ces fins, l'Assuré s'engage à collaborer activement avec EUROP ASSISTANCE en apportant toute aide ou en accordant tout document qu'il jugerait nécessaire.

20. Qui dois-je contacter si j'ai d'autres questions sur les termes et conditions de la police?

Appelez le Centre de Europ Assistance au +34 915 149 960.

21. Quels sont les horaires d'ouverture du centre d'appels Europ Assistance?

Pour recevoir de l'aide, vous devez nous contacter par téléphone au +34 915 149 960. Attention 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en 7 langues.

22. Quelles sont les exclusions?

Voici les exclusions principales:

Maladies, blessures ou affections préexistantes ou chroniques, subies par l'assuré avant le début du voyage et qui surviennent pendant le voyage.
Renonciation, retard ou avance volontaire de l'Assuré au transfert médical proposé par EUROP ASSISTANCE et accepté par son service médical.
Maladies mentales, contrôles médicaux préventifs, cures thermales, chirurgie

esthétique et les cas dans lesquels le voyage est destiné à recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, des traitements de médecine alternative (homéopathes, naturopathes, etc.), les dépenses dérivées de physiothérapie et / ou des traitements de réadaptation ainsi que ceux qui y sont liés. De même, le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, l'interruption volontaire de celle-ci et les accouchements sont exclus, sauf en cas de soins urgents, et toujours avant le sixième mois.

La pratique de sports de compétition ou de compétition motorisée (course ou rallye), ainsi que la pratique d'activités dangereuses ou risquées listées ci-dessous:

Boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes classes), arts martiaux, alpinisme avec accès aux glaciers, luge, plongée avec appareil respiratoire, spéléologie et ski, trampoline et sports aéronautiques en général.

Sports d'aventure tels que le rafting, le saut à l'élastique, l'hydro speed, le canyoning et autres. Dans ces cas, EUROP ASSISTANCE n'interviendra et prendra en charge les frais encourus par l'Assuré qu'à partir du moment où il est en traitement dans un centre médical.

Maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, sauf si ces derniers ont été prescrits par un médecin.

Le transfert médical des malades ou des blessés causés par des conditions ou des blessures pouvant être soignées «sur place».

Lunettes et lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-remplacement, l'extraction et / ou la réparation de prothèses, de pièces anatomiques et orthopédiques de tout type tel qu'un collier.

Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques dont le montant est inférieur à 50 euros.

***Ce document est à titre indicatif uniquement, nous ne sommes pas responsables des erreurs, omissions ou changements dans la documentation officielle de la police d'assurance.**