

Preguntas Frecuentes

1. ¿Dónde y cómo puedo hacerme la prueba para detectar COVID-19?

Directamente en el hotel, programando una cita en la recepción, donde se te informará el día, hora y lugar donde se aplicará la prueba.

2. ¿Cuánto cuestan las pruebas?

Las pruebas PCR o de Antígenos estarán disponibles a un costo subsidiado en cada uno de nuestros hoteles. Costo de la prueba PCR: 80,00 USD por persona. Costo de la prueba de antígenos: 30,00 USD por persona

- Las reservaciones para las pruebas se realizarán al hacer el registro de entrada al hotel y deberán tomarse por no más de 48 horas antes de la salida.
- The Fives Hotels & Residences cubrirá el costo de las pruebas de antígenos obligatorias por la CDC estadounidense para estancias pagadas de 4 noches o más. Si tu gobierno requiere una prueba de PCR, (Ex.Canada) estará disponible a un costo de USD 80 por persona.

3. ¿Cuánto tiempo se tarda en realizar las pruebas?

Todo el proceso toma aproximadamente entre 10 - 15 minutos, si se trata de una prueba familiar, el procedimiento se le explica al jefe de la familia y puede tomar aproximadamente 20 minutos por familia de 8 personas.

4. ¿Puede aplicarse la prueba en mi habitación?

No se aplicarán pruebas en las habitaciones directamente de cada huésped, se asigna un lugar especial para realizar la prueba que tendrá todos los protocolos de higiene y limpieza.

5. ¿Con cuánto tiempo de anticipación debo programar mi cita?

La prueba puede tardar hasta 36 horas en ser entregada, por lo que sugerimos, dependiendo de la duración de su estancia, hacer la cita teniendo en cuenta este tiempo máximo de entrega y fecha de salida.

6. ¿Los niños también necesitan hacerse la prueba?

Sí. Según la CDC de Estados Unidos, cualquier persona mayor de 2 años debe hacerse la prueba antes de regresar al país.

7. ¿Qué sucede si alguien da positivo?

Como parte de nuestro compromiso de mantener nuestros resorts libres de COVID-19, los huéspedes que den positivo por el virus COVID-19, o que muestren síntomas, deberán hacer el registro de salida de la propiedad y aislarse en un Hotel especializado en COVID-19. Hay muchos hoteles especializados en Playa del Carmen y Cancún con la infraestructura necesaria para poder recibir a los huéspedes o personal con el virus COVID-19 durante el período requerido de descanso y tratamiento. The Fives Hotels & Residences proporcionará traslado gratuito y alojamiento en habitaciones (comida y bebida no incluida) por hasta 14 noches en un Hotel especializado COVID-19 en Cancún. Si los huéspedes desean hacer sus propios

arreglos en un hotel diferente, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente utilizó para reservar.

8. ¿Qué hoteles especializados COVID-19 utilizará The Fives Hotels & Residences para reubicar a los clientes que den positivo?

The Fives Hotels & Residences utilizará uno de los siguientes hoteles especializados COVID-19 para este propósito: Wyndham Garden Cancun Downtown.

9. ¿Qué pasa si no quiero quedarme en un hotel recomendado?

Si los huéspedes desean hacer sus propios arreglos en un hotel diferente, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente utilizó para reservar.

10. ¿Qué sucede si un invitado de un grupo da positivo?

Todos los huéspedes que se alojen en la misma habitación con un invitado que da positivo serán trasladados a un hotel especializado COVID-19. Los huéspedes que se alojen en habitaciones diferentes dentro de un bloque de grupo no deben reubicarse. The Fives Hotels & Residences cubrirá el costo de alojamiento en habitaciones de hasta 14 noches en el hotel especializado COVID-19 seleccionado. Si los huéspedes desean hacer sus propios arreglos en un hotel diferente, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente utilizó para reservar.

11. ¿Qué sucede si un huésped en una residencia de dos o tres recámaras da positivo?

Todos los huéspedes que se alojen en la misma habitación con un invitado que da positivo serán trasladados a un hotel especializado COVID-19. Esto incluye a los huéspedes que se alojen en un dormitorio independiente dentro de un solo alojamiento. The Fives Hotels & Residences cubrirá el costo de alojamiento en habitaciones de hasta 14 noches en el hotel especializado COVID-19 seleccionado por el número de habitaciones reservadas. Por lo tanto, se proporcionarán dos habitaciones para cualquier persona que haya reservado una residencia del resort de dos dormitorios, y se proporcionarán tres habitaciones para cualquier persona que haya reservado una residencia del resort de tres dormitorios. Si los huéspedes desean hacer sus propios arreglos en un hotel diferente, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente utilizó para reservar.

12. ¿Qué sucede si alguno de los novios da positivo antes de la fecha de su boda?

En el raro y desafortunado caso de que alguno de los novios da positivo antes de la fecha de su boda, The Fives Hotels & Residences cancelará los eventos de la boda y reembolsará a los clientes el monto pagado por artículos no perecederos del evento. Esto normalmente significa que sólo las flores no serán reembolsadas. Los novios (quien dé positivo) así como cualquier persona que comparta la habitación con ellos, serán reubicados en un Hotel especializado COVID-19 por hasta 14 noches sin costo alguno. Todas las demás habitaciones del grupo que no hayan dado positivo podrán disfrutar del resto de sus vacaciones con normalidad. Sin embargo, si alguno de ellos decide hacer el registro de salida antes de tiempo como resultado de la cancelación del evento de boda, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente utilizó para reservar. Si la novia y/o el novio desean hacer sus propios arreglos en un hotel diferente, The Fives Hotels & Residences reembolsará cualquier noche que permanezca sin usar en la reserva a través de cualquier método que el cliente haya utilizado para reservar.

13. ¿Qué comeré en el nuevo hotel?

Todos los hoteles especializados COVID-19 utilizados por The Fives Hotels & Residences para reubicaciones tienen operaciones de alimentos y bebidas en el lugar que pueden entregar alimentos de

forma segura a los huéspedes mientras permanecen aislados en sus habitaciones. Además, Cancún ofrece una amplia variedad de aplicaciones de entrega de alimentos que los clientes podrán aprovechar.

14. ¿Qué sucede después de los 14 días? ¿Tengo que hacerme la prueba de nuevo?

Todos los pasajeros que deseen abordar vuelos a los EE. UU. y Canadá están obligados a presentar una prueba COVID-19 negativa que no tenga más de 72 horas de antigüedad en el momento del vuelo. Los clientes tendrán que hacer arreglos a través de sus nuevos hoteles para completar una de estas pruebas en un laboratorio autorizado dentro de los plazos establecidos. Nuestro personal profesional del centro de atención telefónica también estará a disposición de los huéspedes para ayudar a coordinar esta segunda prueba. Todos los costos relacionados con esta segunda prueba son responsabilidad del cliente.

15. ¿Dónde puedo consultar a un doctor en caso de resultar positivo y tener síntomas fuertes?

Sugerimos activar el seguro internacional si es que lo tienes para que te hagan saber las instituciones a las que puedes acudir. Trabajamos de la mano con el Hospital Amerimed Playa del Carmen / Cancún que con mucho gusto puede ayudarte o sugerir una alternativa.

16. ¿Es confiable el Hospital Amerimed?

Totalmente, están avalados por la Cofepris, que es un organismo del gobierno mexicano que garantiza la protección contra riesgos para la salud y son miembros de asociaciones como: Passport Medical y Asociación de Turismo Médico. Se puede visitar su página en el siguiente enlace: <https://amerimedhospitals.com> www.thefiveshotels.com | info@thefiveshotels.com | T. +52 1 (984) 877 2754

17. ¿Cuánto tiempo debo aislarme si doy positivo?

Se recomienda una visita más profunda con un médico para evaluar la situación del paciente y así determinar el tiempo necesario de descanso y tratamiento hasta que se pueda realizar una prueba negativa de nuevo.

18. ¿Qué pasa si ya me han vacunado contra COVID-19? ¿Todavía necesito una prueba negativa o documentación de recuperación de COVID-19?

Sí, todos los pasajeros aéreos que viajen a los Estados Unidos, independientemente del estado de vacunación, están obligados a proporcionar un resultado negativo de la prueba COVID-19 o documentación de recuperación.