

Estimado cliente,

Nada nos hace más felices que recibir a nuestros clientes. Es sin lugar a dudas la esencia de nuestra naturaleza. Pero incluso por encima de esa vocación de MSH Mallorca Senses Hotels está la salud y el bienestar de nuestros clientes y de todas las personas que forman parte de nuestro equipo. Por ello, por responsabilidad social y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias del país y en cumplimiento de lo que establece el decreto de estado de alarma aprobado por el Gobierno de España el pasado 12 de marzo, nuestros hoteles permanecen cerrados hasta nuevo aviso.

Durante estos días hemos adoptado medidas para favorecer el teletrabajo de nuestro equipo, que está dando respuesta vía email tanto para cancelaciones como cambios a todas las personas que tienen reserva para este periodo. Asimismo, rogamos a las personas que han hecho la reserva a través de otro agente (agencia de viajes, portal de reservas...) y no en nuestra web contacten con ese determinado agente directamente.

La fecha que tenemos prevista para la apertura es el 12 de abril, y si bien todo está preparado para que así sea lo prudente ante esta situación es reiterar que seguiremos en todo momento las recomendaciones de las autoridades del país, y que de sus indicaciones dependerá finalmente el inicio de la actividad en nuestros hoteles. Por ello, hemos adoptado medidas de flexibilidad, para que nuestros clientes puedan hacer reservas con la confianza de que llegado el caso podrán hacer cambios sin coste alguno.

**¿Tiene una reserva con fechas comprendidas entre
15.03.2020-11.04.2020? ¿ Qué puedo hacer?**

Si su reserva está realizada a través de nuestro canal directo, rogamos nos envíe un email a reservas@senseshotels.com. Nuestro equipo le responderá a la mayor brevedad. Le pedimos la máxima paciencia en estos momentos, son muchas las peticiones que nos llegan en estos momentos e intentaremos solucionarlas lo antes posible.

Si usted a realizado su reserva en un canal diferente la web propia de Msh Mallorca Senses Hotels, deberá contactar primero con dicha plataforma o su propia agencia de viajes.



Tanto si su reserva es "No Reembolsable" como si es "Flexible" le responderemos. Rogamos tenga paciencia y no se preocupe si han pasado sus plazos de cancelación, el equipo de Msh Mallorca Senses Hotels le contactará durante los próximos días.

NO REEMBOLSABLES: Se procederá a realizar un cambio de reserva, sin gastos de penalización si el cliente lo requiere o en caso contrario se realizará la devolución del importe ya pagado por todos los clientes, con viajes comprendidos entre el 18/03/2020 hasta el 11/04/2020.

TARIFAS REEMBOLSABLES: Se permitirá la cancelación de todas las reservas sin gastos.

Todas aquellas peticiones de reservas con entradas a partir del 12 de abril se responderán una vez se solucionen las reservas con entrada del 18 de Marzo al 11 de Abril.

**NO CANCELES TU RESERVA,
CÁMBIALA DE FECHA**

APOYEMOS AL TURISMO

#salvemosalturimo #mequedoencasa

Agradeciéndole su comprensión, y con la certeza de que juntos superaremos esta situación y pronto volveremos a ser felices recibiendo en nuestros hoteles y brindándoles la mejor experiencia en Mallorca,

Atentamente,
Ana Nadal Vila
CEO MSH Mallorca Senses Hoteles

