

**MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A.** (la “Compañía” o “Meliá”), en cumplimiento de lo establecido en la Ley del Mercado de Valores, así como por las Recomendaciones de ESMA a los participantes del mercado ante el impacto del COVID-19, pone en conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores la siguiente:

## OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Meliá es consciente de que los acontecimientos relacionados con el COVID-19 y el acelerado flujo de informaciones que genera exigen un esfuerzo adicional de transparencia, receptividad y cercanía respecto a todos aquellos que han depositado su confianza en la Compañía.

En estos momentos, y hasta día 31 de marzo del 2020, todas las tarifas a la venta son cancelables sin coste. La cancelación puede hacerse entre 1 día y 7 días antes de la fecha de la entrada.

Para reservas hechas con anterioridad, se ha adaptado nuestra política de cancelación, que se explica en el siguiente punto.

### **Política de cancelación**

A partir del 2 de marzo de 2020, la Compañía ofrece a sus clientes:

1. Para reservas individuales efectuadas del 2 al 31 de marzo de 2020:

Los huéspedes pueden cancelar su reserva hasta 24 horas antes de la fecha de entrada sin ningún gasto de cancelación o penalización. Deberán verificarse las condiciones específicas de cada reserva ya que algunos hoteles pueden requerir mayor anticipación en la cancelación para evitar gastos de cancelación y penalizaciones.

2. Para reservas individuales realizadas antes del 2 de marzo de 2020:

- a. Los huéspedes pueden posponer su reserva eligiendo una fecha posterior en la que el hotel que han reservado ofrezca los mismos términos y condiciones, o aceptar pagar una posible diferencia en la tarifa, si, con respecto al período desde la fecha del check-in:

- i. Una autoridad gubernamental o de salud pública competente ha prohibido: (i) los medios de transporte desde el domicilio del huésped hasta el lugar donde se encuentra el hotel o (ii) la celebración de un evento o reunión en el hotel reservado,

- ii. El huésped, su cónyuge o un pariente de primer grado (i) ha sido puesto en cuarentena por prescripción médica o por orden de una autoridad pública competente, o (ii) ha dado positivo en COVID-19 (con confirmación médica), o

- iii. El evento o congreso que se celebre fuera del hotel que motivó la reserva (y así se ha expresado en la reserva) se cancela o se prohíbe debido a la pandemia de COVID-19.

- b. Si posponer la reserva en las circunstancias descritas en el apartado “a” anterior no es una alternativa viable para el huésped o el hotel, la reserva puede cancelarse sin ningún gasto de cancelación o penalización.
- c. Los términos y condiciones con respecto a los gastos de cancelación o penalizaciones definidos en las condiciones de reserva se aplicarán sin cambios:
- i. si las autoridades sólo han cerrado ciertas atracciones públicas o turísticas en el destino donde se ubica el hotel o sólo han prohibido ciertos eventos fuera del hotel que no fueron expresamente acordados como motivo de la reserva,
  - ii. si las autoridades simplemente han hecho recomendaciones con respecto a viajes, reuniones o eventos, o anuncios generales sin anunciar ninguna prohibición explícita, o
  - iii. si la causa de una cancelación es la situación general de incertidumbre que rodea a la pandemia o los cambios en la política de viajes de la empresa del viajero de negocios.
3. Para reservas de grupos, reuniones e incentivos, independientemente de la fecha en que se haya efectuado o se efectúe la reserva, se aplicarán, con los cambios necesarios, los términos descritos para reservas individuales en el punto 2 anterior en la medida en que los respectivos asistentes estén directamente afectados.
4. Para reservas de congresos y eventos, independientemente de la fecha en que se haya efectuado o se efectúe la reserva, se aplicarán, con los cambios necesarios, los términos descritos para reservas individuales en el punto 2 anterior, excepto que la oferta de posponer o cancelar el congreso o evento solo se aplicará si más del 30% de los asistentes se ve directamente afectado.
5. Si el hotel reservado se pone en cuarentena durante la estancia del huésped, el hotel condonará y, en su caso, devolverá los importes que el huésped tendría que pagar sin esta circunstancia en la proporción que corresponda a la fecha en la que se ordene la cuarentena.
6. Si la Compañía se ve obligada a cerrar el hotel durante las fechas reservadas, ofreceremos alojamiento alternativo de igual o superior categoría en otro hotel de la Compañía. Si esto no fuese posible, se permitirá que los huéspedes cancelen sus reservas gratuitamente o aplacen la estancia a una fecha posterior después de la reapertura del hotel afectado.
7. Se aconseja a los huéspedes que hayan reservado a través de agencias de viajes online u otros intermediarios ponerse en contacto con su agencia de viajes para obtener información sobre las políticas que aplican.
8. Meliá ampliará el nivel actual de los miembros del programa MeliáRewards un año más para todos los Platinum, Gold y Silver cuya revisión de nivel está prevista entre el 1 de marzo de 2020 (a partir del 1 de febrero de 2020 para los socios de China) y el 31 de diciembre de 2020. El nivel que tiene cada miembro permanecerá sin cambios

incluso para aquellos que no cumplan el requisito mínimo de estancias, noches o puntos para permanecer en su nivel. En consecuencia, por ejemplo, las revisiones de nivel que tenían que haberse realizado el 1 de marzo de 2020 ahora se llevarán a cabo el 1 de marzo de 2021.

La Compañía es consciente de que la pandemia de COVID-19 y la respuesta de las autoridades gubernamentales y sanitarias cambian y se desarrollan constantemente. Es por ello que los criterios contenidos en esta política de cancelación están, por lo tanto, sujetos a cambios con el paso del tiempo.

Contacto Reservas Individuales

Contacto Reservas Grupos

Cancelaciones y modificaciones de fecha

Spanish [atencionalcliente.reservas@melia.com](mailto:atencionalcliente.reservas@melia.com)

English [customercare.bookings@melia.com](mailto:customercare.bookings@melia.com)

Cancelaciones y modificaciones de fecha

Spanish [grupos@melia.com](mailto:grupos@melia.com)

English [groups@melia.com](mailto:groups@melia.com)

### **Hoteles afectados por cierres**

Este listado de hoteles cerrados aplica inicialmente hasta el 31 de marzo, se irá revisando de forma regular y estará sujeto a cambios desde hoy en adelante. El listado actualizando se pondrá a disposición en la página web de la Compañía ([www.melia.com](http://www.melia.com)).

PAÍS	CIUDAD	NOMBRE HOTEL
ESPAÑA	BARCELONA	ME SITGES TERRAMAR
ESPAÑA	BARCELONA	MELIA BARCELONA SKY
ESPAÑA	BARCELONA	MELIA SITGES
ESPAÑA	BARCELONA	TRYP BARCELONA APOLO
ESPAÑA	GIRONA	MELIA GIRONA
ESPAÑA	CAMBRILS	SOL PORT CAMBRILS
ESPAÑA	MALLORCA-CALVIÁ	INNSIDE CALVIA BEACH THE PLAZA
ESPAÑA	MALLORCA-PALMA	HOTEL PALMA BELLVER MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	MALLORCA-PALMA	INNSIDE PALMA CENTER
ESPAÑA	MALLORCA-PALMA	MELIA PALMA BAY
ESPAÑA	VALENCIA	HOTEL VALENCIA OCEANIC
ESPAÑA	BARCELONA	HOTEL BCN CONDAL MAR MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	BAQUEIRA BERET	MELIA ROYAL TANAU
ESPAÑA	VIELHA	TRYP VIELHA BAQUEIRA
ESPAÑA	ALICANTE	TRYP ALICANTE GRAN SOL
ESPAÑA	BENIDORM	SOL COSTABLANCA
ESPAÑA	BILBAO	MELIA BILBAO
ESPAÑA	GRANADA	MELIA GRANADA
ESPAÑA	GRANADA	MELIA SIERRA NEVADA

ESPAÑA	GRANADA	MELIA SOL Y NIEVE
ESPAÑA	MADRID	HOTEL FÉNIX GRAN MELIA
ESPAÑA	MADRID	HOTEL MAD PLAZA ESPAÑA MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	MADRID	HOTEL MADRID CHAMARTÍN MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	MADRID	HOTEL MADRID GRAN VIA MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	MADRID	ME MADRID REINA VICTORIA
ESPAÑA	MADRID	MELIA MADRID SERRANO
ESPAÑA	MADRID	PALACIO DE LOS DUQUES GRAN MELIA
ESPAÑA	MADRID	TRYP MADRID ATOCHA
ESPAÑA	MADRID	TRYP MADRID CHAMBERÍ
ESPAÑA	MADRID	TRYP MADRID CIBELES
ESPAÑA	MÁLAGA	HOTEL DON PEPE GRAN MELIA
ESPAÑA	MÁLAGA	MELIA MARBELLA BANUS
ESPAÑA	MÁLAGA	SOL MARBELLA ESTEPONA - ATALAYA PARK
ESPAÑA	MÁLAGA	TRYP MÁLAGA ALAMEDA
ESPAÑA	SAN SEBASTIAN	TRYP SAN SEBASTIAN ORLY
ESPAÑA	SEVILLA	HOTEL COLÓN GRAN MELIA
ESPAÑA	SEVILLA	MELIA SEVILLA
ESPAÑA	CHICLANA	GRAN MELIA SANCTI PETRI
ESPAÑA	CORDOBA	TRYP CORDOBA
ESPAÑA	MÉRIDA	TRYP MÉRIDA MEDEA
ESPAÑA	CÁDIZ	TRYP CÁDIZ LA CALETA
ESPAÑA	JEREZ	TRYP JEREZ
ESPAÑA	ZARAGOZA	INNSIDE ZARAGOZA
ESPAÑA	MADRID	HOTEL MADRID CENTRO MANAGED BY MELIA
ESPAÑA	TENERIFE	SOL PUERTO DE LA CRUZ TENERIFE
ITALIA	MILAN	ME MILAN IL DUCA
ITALIA	MILAN	MELIA MILANO
ITALIA	MILAN	INNSIDE MILANO TORRE GALFA
ITALIA	ROMA	GRAN MELIA ROME
ITALIA	GÉNOVA	MELIA GÉNOVA
ALEMANIA	DUSSELDORF	TRYP DUSSELDORF AIRPORT
ALEMANIA	DUSSELDORF SEESTERN	INNSIDE DUSSELDORF SEESTERN
ALEMANIA	BERLÍN	INNSIDE BERLIN
ALEMANIA	WOLFSBURG	TRYP WOLFSBURG
ALEMANIA	FRANKFURT	INNSIDE FRANKFURT OSTEND
REPÚBLICA CHECA	PRAGA	INNSIDE PRAGUE
VIETNAM	HANOI	MELIA BA VI MOUNTAIN RETREAT
CHINA	SHANGHÁI	MELIA SHANGHÁI HONGQIAO
CHINA	SHANGHÁI	MELIA SHANGHÁI PARKSIDE

## **Seguridad: prevención y preparación**

En tiempos complejos para el mundo de los viajes, la seguridad, salud y bienestar de nuestros clientes y empleados continúan siendo nuestra máxima prioridad.

Por ello, desde la experiencia de haber superado crisis anteriores como el SARS en 2003 o el H1N1 en 2009, monitorizamos de manera continua la situación en todos nuestros destinos, seguimos puntualmente las recomendaciones y medidas establecidas por las autoridades sanitarias, y colaboramos con ellas plenamente ante cualquier situación de sospecha o detección de un caso de infección.

Todos nuestros hoteles y oficinas han implantado un Protocolo Global de Preparación y Respuesta, y que incluye y mantiene actualizada:

- Información detallada y contrastada científicamente sobre el coronavirus, su prevención, reacción y tratamiento.
- Información actualizada de las disposiciones y recomendaciones de los organismos internacionales y nacionales de aplicación.
- Normas de obligado cumplimiento para los hoteles, en materia sanitaria, de prevención y respuesta, en materia de reporte y escalado de la información, y de movimiento y concentración de personas.
- Pautas generales operativas para los empleados de hotel y de nuestras oficinas corporativas.
- Pautas para la información y concienciación de los clientes.
- Materiales informativos y divulgativos para empleados y clientes.
- Listado de productos de higiene, limpieza y desinfección, referenciados y con las especificaciones técnicas para los casos en que se precise un producto similar.

## **Confianza: escucha y flexibilidad**

Adicionalmente, ante la situación de incertidumbre que se vive y que escapa de nuestro control, Meliá ha dispuesto las mayores facilidades para que, tanto nuestros clientes particulares como nuestros *partners* y colaboradores, puedan reservar y planificar sus viajes con la tranquilidad de poder modificar o cancelar sus reservas con flexibilidad.

En Meliá estamos fuertemente comprometidos con nuestras propiedades, clientes, *partners* y empleados, y todo nuestro trabajo se focaliza en estos momentos en responder a su confianza, así como contribuir, desde la serenidad, profesionalidad y responsabilidad que nos corresponde como líderes de la industria, a gestionar la presente situación, intentando minimizar sus impactos y ofreciendo a nuestros colaboradores y clientes las mejores alternativas posibles que están a nuestro alcance. Si bien la situación actual es cambiante y su rumbo es impredecible, intentaremos en la medida de nuestras posibilidades minimizar los impactos que el virus está produciendo y continuar adoptando las medidas más acordes para tratar de normalizar la situación.

Meliá se une a todos sus clientes y colaboradores en el deseo de una pronta recuperación de la normalidad, mientras seguimos haciendo nuestros mejores esfuerzos para poder, entre todos, superar pronto estas dificultades.

En Palma (Mallorca), a 16 de marzo de 2020  
Meliá Hotels International, S.A.

GRAN MELIÁ  
HOTELS & RESORTS

ME  
BY MELIÁ

  
PARADISUS  
BY MELIÁ

MELIÁ  
HOTELS & RESORTS

INNSIDE  
BY MELIÁ

TRYP  
BY WYNDHAM

  
Sol  
by Meliá

  
CIRCLE  
BY MELIÁ