



INFORMATION PROPRIETAIRES – NEWS N°2

Mardi 17 MARS 2020

Madame, Monsieur,
Chers(es) adhérents(es),

Nous le constatons tous dans notre quotidien, les mesures visant à protéger la population du COVID 19 évoluent de jour en jour, voire d'heure en heure.

Dans ce contexte, nos équipes se sont organisées au mieux pour se protéger, protéger leurs proches, et répondre au mieux aux nombreuses interrogations des clients comme des propriétaires.

- L'ensemble des mails sont **traités quotidiennement par nos services.**
- Vous pouvez aussi, en cas d'urgence, nous contacter par téléphone aux numéros suivants :
 - o Bruno BERNABE : 06 12 84 94 71
 - o Lionel ANDRE : 06 77 35 83 30
 - o Yannick BERLIAT : 06 76 49 85 51
 - o Carole PALAMUSO : 06 12 10 19 45

La situation de « cas de force majeure » étant désormais avérée pour les **séjours en cours ou à venir se déroulant entre aujourd'hui et le 15 avril**, les conditions générales de vente en matière d'annulation ne s'appliquent plus. Les conséquences sont les suivantes :

- Vous pouvez, comme nous vous l'avons indiqué sur notre précédente communication, annuler des réservations sans avoir à supporter des pénalités d'annulation et proposer au client de reporter son séjour à une date à sa convenance. Si cette proposition n'est pas acceptée par le client, le client est remboursé de l'intégralité du montant du séjour.
- Lorsque le client décide d'annuler sa réservation, nous lui proposerons systématiquement de reporter son séjour et seulement s'il n'accepte pas la proposition, alors il sera remboursé en intégralité.
- Pour les hébergements commercialisés par le service réservation, la « garantie Groupama » (80 % du prix du séjour reversé au propriétaire en cas d'annulation) ne s'appliquera pas. Cette situation exceptionnelle **ne permettra pas de vous régler les séjours annulés** et nous le regrettons très sincèrement. Il est toutefois vraisemblable que les arrêtés de fermeture et le confinement puissent être considérés, par les assureurs, comme un cas de force majeure, et faire l'objet d'une indemnisation dans le cadre des contrats d'assurance perte d'exploitation. De plus un décret visant à légiférer sur la notion d'avoir est en cours de publication (Des précisions sont à venir).
- Il convient aujourd'hui de considérer qu'en conséquence de l'arrêté du 16 mars 2020, les déplacements ne sont pas autorisés pour les 15 prochains jours (sauf cas précis détaillés dans

l'arrêté). Cela signifie qu'il n'est pas possible accueillir de clients pendant cette période. En revanche, Les personnes présentes dans les hébergements peuvent y rester.

- La situation de confinement rend impossible l'accueil dans vos hébergements (hormis dérogation exceptionnelle). Toutefois, les clients ayant réservé **par le service réservation** ne se sont pas tous adressés à nous pour annuler leur séjour. En conséquence, nous vous conseillons, en cas de doute, de les contacter directement et de nous en informer (location@gites-de-france-isere.com).

Notre équipe reste mobilisée pour répondre à vos questions et nous reviendrons régulièrement vers vous en fonction de l'évolution de la situation.

Meilleures salutations.

Marc BOULOT

PRESIDENT

Bruno BERNABE

DIRECTEUR