



Suite à l'adoption de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 en conseil des ministres, nous sommes en mesure de vous apporter des informations complémentaires quant au traitement de votre réservation. Nous vous demandons de tenir compte de ce document qui prévaut sur toute communication antérieure.

Si vous aviez une réservation d'hôtel pour une arrivée avant le 31 mai

Cette réservation a été annulée automatiquement, conformément aux mesures de confinement dictées par le gouvernement français et aux préconisations des instances professionnelles du tourisme.

Si votre réservation était annulable sans frais, selon les dispositions de votre contrat de vente :

Nos équipes procèdent actuellement à l'annulation et au remboursement de votre réservation. Vous recevrez un mail vous confirmant l'annulation de votre réservation lorsque celle-ci aura été effectuée et le remboursement effectif du montant de votre dossier.

Si votre réservation était annulable avec frais, selon les dispositions de votre contrat :

Sachez que nous avons d'ores et déjà entrepris des demandes de négociations auprès des fournisseurs, en vue de vous proposer des remboursements ou des reports de dates de séjour.

- Si le fournisseur accepte la demande d'annulation sans frais, **vous serez alors remboursé de la réservation dans son intégralité.**
- Si le fournisseur n'accepte pas notre demande d'annulation sans frais, nous vous proposerons un report sur le même établissement à des dates ultérieures. **Un bon de report** vous sera envoyé par email dans les meilleurs délais, au plus tard sous 90 jours. Il prévaut à toute demande de remboursement en numéraire sur toute sa période de validité. Ce bon nominatif répondra aux conditions suivantes :
 - *Utilisable à partir du 1er juin 2020 sur une prestation identique et similaire ;*
 - *Valable 18 mois à compter du 1er juin 2020 ;*
 - *Son montant correspondra à la somme déjà versée incluant une éventuelle subvention de votre CSE ;*
 - *Ni échangeable, ni cessible ;*
 - *Non-cumulable avec une offre de report proposée directement par le fournisseur (hôtelier, loueur de voiture ou tout autre intermédiaire assurant la prestation vendue) ;*
 - *Si le montant de la nouvelle réservation est plus élevé, la différence sera à votre charge.*





Si vous aviez une réservation d'hôtel en France ou à l'international avec une arrivée entre le 1er et le 15 juin 2020...

... que votre réservation est annulable sans frais, selon les dispositions du contrat de vente et que vous ne souhaitez pas la conserver :

Vous devez transmettre votre demande d'annulation par mail à l'adresse habituelle celignes@h-resa.com au minimum 48 heures avant la date d'entrée en frais. Vous recevrez par retour une confirmation de votre annulation.

... que votre réservation est annulable avec frais, selon les dispositions du contrat de vente:

Vous devez transmettre votre demande d'annulation par mail à l'adresse habituelle celignes@h-resa.com

Chaque dossier sera envoyé individuellement pour négociation des frais avec notre fournisseur.

Nous appliquerons les conditions définies en retour par le fournisseur lié à votre dossier.

Chaque fournisseur ayant des politiques différentes, ceci peut impacter nos délais de traitement et les conditions appliquées.

- Si le fournisseur accepte la demande d'annulation sans frais, vous serez alors remboursé de la réservation dans son intégralité.
- Si le fournisseur n'accepte pas notre demande d'annulation sans frais, nous vous proposerons un report sur le même établissement à des dates ultérieures.

Si vous aviez une réservation d'hôtel en dehors de la France avec une arrivée après le 15 juin 2020

N'ayant pas de visibilité sur l'évolution de la situation ni sur les consignes qui seront mises en place, **nous vous conseillons de patienter et de surveiller la date d'entrée en frais de vos réservations** jusqu'à l'annonce des nouvelles mesures gouvernementales.

Nous reviendrons vers vous, pour vous informer des process de traitement de ces dossiers.

Et après ?

Pour vos prochains séjours, nous avons mis en ligne des produits qui proposent des entrées en frais tardives, nous vous conseillons vivement de choisir ces produits flexibles, quelle que soit la date de séjour envisagée.

Soyez assurés que toute l'équipe H-RESA reste mobilisée pour vous assister au mieux dans la gestion de vos dossiers et de cette situation inédite.

Prenez soin de vous,

Nous vous remercions pour votre confiance et votre compréhension !

