

Infos COVID 19

Page mise à jour le **19/04/2020 à 20h00**

Chers vacanciers,

C'est une situation inédite que nous vivons en ce moment : une crise sanitaire sans précédent due à l'épidémie Covid-19, qui affecte le tourisme, mais surtout qui vous empêche de profiter de vos vacances. Nous voilà confinés, nous qui aimons d'habitude vous rencontrer, échanger avec vous, préparer de bons petits plats pour les groupes que nous accueillons et vous être agréables ; Mais la santé est une chose précieuse qu'il faut protéger.

Nous restons donc à votre écoute par téléphone au : 05 53 30 36 84 ou par mail : domainedesgrandspins@orange.fr

Au vu des événements et suite aux dernières consignes des autorités, nous avons pris un certain nombre de mesures :

- **Pour les séjours jusqu'au 31 mai 2020** : Notre parc vous propose un report de séjour à une date ultérieure ou un avoir conformément à l'ordonnance du 25 mars 2020 (Ordonnance n°2020-315).

- **Pour les séjours à partir du 1^{er} juin 2020** : nous attendons l'évolution des mesures gouvernementales. Votre réservation est pour le moment maintenue. Ces mesures, liées à la situation exceptionnelle que nous rencontrons, sont susceptibles d'évoluer.

Dans ce contexte particulièrement difficile, nous tenions à vous remercier de nous faire confiance pour vos vacances. Nous continuons à faire tout ce qui est possible pour mériter cette confiance et à préparer notre domaine pour vous accueillir prochainement.

Nous avons hâte de vous retrouver pour passer des moments inoubliables.

D'ici là, prenez soin de vous et de vos proches,

A très vite

Sandrine & Serge

Foire aux questions

Quelle est la situation actuelle et comment ma réservation est-elle impactée ?

L'impact du coronavirus sur les voyages continue d'évoluer rapidement ; il est à l'heure actuelle difficile de prévoir comment sera la situation le jour où vous aviez prévu de partir en vacances.

Si votre réservation est impactée ou annulée et que votre date de départ est dans 30 jours ou moins, nous vous contacterons le plus rapidement possible.

Si notre domaine est toujours sous l'effet d'une restriction de voyage 2 semaines avant votre date de départ, nous ne manquerons pas de prendre contact avec vous pour vous aider à trouver une solution. Une modification de réservation sera à ce moment possible ou encore vous recevrez un « bon à valoir Corona ».

Le « bon à valoir Corona »

Notre parc s'est vu dans l'obligation de fermer jusqu'à nouvel ordre. Nous suivons de près la situation.

En cas d'annulation de votre séjour, Le Domaine des Grands Pins a créé un cadre légal pour pouvoir vous offrir un « bon à valoir Corona » couvrant la totalité du montant déjà réglé. Cet avoir est valable dès la date de l'émission et valable jusqu'au 1^{er} novembre 2021 inclus.

Le nouveau séjour peut avoir lieu n'importe quand jusqu'à la fin de la saison 2021 en vous donnant la priorité sur la période réservée ou les ponts choisis pour le séjour annulé en 2020. Ce bon à valoir peut être utilisé pour l'ensemble de nos offres (accueil de groupes et/ou séjours estivaux).

Attention : Notre parc peut être privatisé sur certaines dates. Nous vous accueillerons donc en fonction de nos disponibilités et de notre capacité d'accueil. Conformément à notre contrat, vous pourrez partager le parc avec d'autres groupes.

Pour obtenir votre « bon à valoir Corona », il n'est pas nécessaire de nous contacter ; Vous recevrez un mail de notre part reprenant le montant en votre faveur.

Il est important de rappeler que le bon à valoir ne sera émis uniquement que dans le cas où le parc ne réouvre pas ses portes.

Puis-je récupérer mon argent au lieu d'obtenir un « bon à valoir Corona » ?

Notre priorité reste le service à la clientèle tout en maintenant nos emplois.

En raison du caractère extraordinaire de la situation, des mesures exceptionnelles ont été mis en place et ce dans un cadre légal. Ce cas de force majeure étant en dehors de notre contrôle, nous ne pouvons malheureusement faire aucune exception quant aux remboursements.

Que se passe-t-il si je règle le solde et que mes vacances sont annulées plus tard ?

Si la situation devait changer d'ici votre date de départ et que votre séjour ne peut avoir lieu, faute d'ouverture du camping, nous vous en informerons dès que possible. Dans ce cas précis, un « bon à valoir Corona » vous sera transmis pour la totalité du montant déjà réglé. Ce bon à valoir pourra être utilisé pour toute la saison 2020 ou 2021.

Puis-je annuler ou modifier ma réservation ?

Si votre date de départ est prévue après le 1^{er} juin et qu'aucune restriction n'a été émise, les conditions d'annulation standards s'appliquent.

Tandis que votre acompte sera définitivement perdu, si vous souhaitez annuler votre séjour par précaution et que vous en avez versé le solde, vous pouvez calculer vos frais d'annulation selon les pourcentages indiqués dans l'article « annulation » de nos conditions générales, à savoir :

- | | |
|---|----------------------------------|
| . De 30 à 8 jours avant la date d'arrivée : | 50 % du montant total du séjour |
| . De 7 à 2 jours avant la date d'arrivée : | 75 % du montant total du séjour |
| . Moins de 2 jours avant la date d'arrivée : | 90 % du montant total du séjour |
| . Non présentation le jour prévu de la location : | 100 % du montant total du séjour |