

## Que faire en cas de demande d'annulation d'un séjour réservé ?

Tout dépend de vos contrats !

Nous vous rappelons ici vos obligations mais aussi vos droits. Malgré tout, n'oubliez pas, que même si la situation est financièrement extrêmement difficile aujourd'hui, un geste commercial aujourd'hui peut parfois vous rapporter beaucoup plus demain. Privilégiez toujours dans ce cas le report de locations !

**Règle générale :** un hébergement peut continuer à accueillir (enfants moins de 12 non compris)

- Sans règles de distanciation :
  - un foyer
  - un foyer + 1 personne (la seule personne que vous avez choisie comme contact rapprochée pour le mois).
- Avec règles de distanciation (distance d'1m50 ou port du masque)
  - un foyer + maximum 4 personnes (les mêmes 4 personnes que vous pouvez inviter chez vous pendant 2 semaines)

**Pour les séjours réservés avant les dernières mesures appliquées depuis le 9 octobre et prévus au plus tard le 19 novembre inclus:**

1) Si la composition du groupe permet de séjourner ensemble tout en respectant les règles dictées mais qu'ils désirent malgré tout annuler leur séjour

vos locataires doivent supporter les frais d'annulation repris dans le contrat signé.

2) Si la composition du groupe ne permet plus de séjourner ensemble tout en respectant les règles dictées :

- Si vous avez inséré une clause spéciale « Bon à-valoir » en cas de force majeure ou « Fait du Prince », comme nous vous l'avons suggéré pendant les premiers mois de la crise mettant en place un système de bon à valoir pour une durée déterminée, vous appliquez vos conditions c'est-à-dire vous proposez un report dans la durée prévue (ACW vous proposait 18 mois) pour la valeur du séjour initial et si aucun arrangement n'a pu être trouvé après cette même période, vous devrez leur rembourser la valeur du séjour.

Sinon

- N'hésitez pas à proposer un report de séjour à vos locataires, mais si cette proposition ne leur convient pas, vous devez leur rembourser la totalité des montants versés.

**Pour les séjours réservés prévus après le 19 novembre :**

Faites patientez vos locataires jusqu'à l'annonce des mesures prévues à la date du séjour ou appliquez les conditions d'annulation reprises dans le contrat signé

**Cas particuliers :**

Une (ou plusieurs personnes du groupe) est en isolement pour cause de COVID-positif ou est en quarantaine :

En principe, comme pour toute autre maladie, être contaminé par le COVID n'est pas considéré comme un cas de force majeure, il n'y a pas de remboursement à effectuer de votre part.

Maintenant pour ces deux situations, l'isolement et la quarantaine, d'un point de vue financier, suite à la consultance d'un expert extérieur, il semble logique que les conséquences de cette quarantaine soient partagées entre les 2 parties. Une solution correcte est de tenir compte soit d'une diminution du nombre de personnes accueillies dans le montant de location, soit d'un partage des frais d'annulation. N'hésitez pas à leur expliquer les difficultés financières que vous rencontrez actuellement. Vous pouvez toujours **si vous le souhaitez** leur faire une proposition de report mais vous n'y êtes en principe en rien obligé.