



Cher adhérent du CNAS,

Nous espérons que ce message vous trouvera en bonne santé ainsi que vos proches.

Soucieux de vous accompagner au mieux dans la gestion de vos réservations, annulations et reports, nous avons mis en place un certain nombre de mesures depuis le début de cette crise.

Sur la période où il y avait une incapacité totale à voyager nous avons de fait annulé vos réservations d'hôtels et locations de voitures (jusqu'au 31 mai 2020 pour la France et jusqu'au 15 juin 2020 pour Etranger/Corse et DOM-TOM) et avons appliqué le dispositif de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 qui nous autorise à rembourser les annulations avec frais liées au COVID-19 sous forme d'avoir et non en numéraire.

Aujourd'hui, au regard des nouvelles mesures de déconfinement adoptées par le gouvernement, il devient possible de voyager de nouveau.

Aussi à partir des départs du **16 juin 2020**, il vous appartient de maintenir ou annuler **vos réservations d'hôtels** en fonction des conditions suivantes :

1 Si l'annulation est directement liée aux fermetures de frontières et/ ou aux mesures gouvernementales locales interdisant la réouverture des hôtels

(Pour tout séjour prévu jusqu'au 15 septembre 2020)

→ **Si votre réservation est annulable sans frais, selon les dispositions de votre contrat de vente :**

Vous devez annuler votre réservation sur le site avant la date à laquelle des frais d'annulation s'appliqueront à votre réservation.

Vous recevrez un mail vous confirmant l'annulation de votre réservation et le remboursement du montant de votre dossier sera effectif dans un délai de 72 heures.

→ **Si votre réservation est annulable avec frais, selon les dispositions de votre contrat de vente**

Vous devez annuler votre réservation sur le site avant la date de départ.

Nous sommes autorisés à vous proposer, en lieu et place du remboursement prévu par l'article L.211-14 du code du tourisme, un bon à valoir correspondant à l'intégralité des paiements versés au titre de la prestation réservée.

Ce bon à valoir vous sera envoyé par email dans les meilleurs délais, au plus tard sous 90 jours, et prévaut à toute demande de remboursement en numéraire sur toute sa période de validité.

Ce bon nominatif répondra aux conditions suivantes :

- Utilisable pour la réservation d'une prestation identique ou équivalente ;
- Valable 18 mois à compter de la date de réception de ce bon ;
- Son montant correspondra à la somme versée ;
- 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 ;
- Ce bon prévaut à toute demande de remboursement en numéraire sur toute sa période de validité.

2 Pour tous les autres cas d'annulation

→ Si la réservation est annulable avec ou sans frais,

Nous appliquerons les conditions définies par le contrat de vente

Comment annuler ma réservation ?

- Pour un traitement immédiat, vous pouvez accéder à l'espace MES RESAS en cliquant sur le lien disponible dans votre mail de confirmation.
- Ou contacter nos équipes par mail (vous le retrouverez sur vos documents de voyage) ce qui nécessitera un délai de traitement plus long. Nous recevons une quantité colossale de demandes ce qui rallonge fortement le délai de traitement de vos dossiers.

Les mesures de confinement étant levées, et certaines frontières ouvertes, la plupart des fournisseurs de voyages sont en mesure de maintenir les réservations et d'accueillir les clients. Dans ce contexte, l'article L.211.14 du code du tourisme, autorisant une annulation sans frais en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences sur le séjour, combiné au dispositif dérogatoire défini par l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 ne sont pas applicables en cas d'annulation du fait du client dès lors que le séjour peut être maintenu. En tout état de cause, une annulation du séjour par le client serait régie par les conditions du contrat de vente.

Merci pour votre compréhension et votre confiance

Prenez soin de vous

H-Résa, société à responsabilité limitée unipersonnelle, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 792 780 314 dont le siège est situé au 2871 Avenue de l'Europe, 69140 Rillieux la Pape, immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès de Atout France sis 79/81 rue de Clichy 75009 Paris, sous le numéro IM069130011, titulaire d'une police d'assurance auprès de la compagnie Allianz, 87 rue Richelieu - 75002 Paris