

CORONAVIRUS COVID-19

Fermeture temporaire des Etablissements Thermaux

Chers Curistes,

Vous deviez prochainement réaliser votre cure thermale dans l'un de nos Etablissements.

En raison de la situation exceptionnelle, liée au COVID-19, la Direction Générale de la Santé a pris la mesure drastique mais adaptée de **fermer l'ensemble des Etablissements Thermaux Français**. Cette mesure a pour objectif de protéger les populations âgées et/ou fragilisées par certaines pathologies chroniques, d'une extension de l'épidémie.

Par conséquent, nous ne sommes malheureusement plus en mesure de vous accueillir pour votre prochaine cure.

La Fermeture de votre Etablissement n'est pas définitive.

Aucun élément ne nous permettant de dater précisément la future réouverture, **nous avons fait le choix de considérer le 15 juin comme date de référence.**

Toutes nos Equipes se sont organisées pour **vous accompagner dans les démarches nécessaires, suite à cette Fermeture.**

Aussi, nous vous invitons à contacter votre Etablissement Thermal pour reporter ou annuler votre cure selon les modalités suivantes :

- **Reporter votre cure plus tard dans l'année, à partir du 15 juin 2020.**
 Vos **arrhes thermales** seront reportées sur cette nouvelle date, **sans frais**.
 Si vous aviez réservé **une cure et un hébergement de la Chaîne Thermale du Soleil** (formule Réservation Plus), **vos arrhes seront reportées sans frais** (un ajustement tarifaire à la hausse ou à la baisse pourra être appliqué sur le tarif initial en raison de la saisonnalité).

Pour information, afin de **permettre à un maximum de curistes de pouvoir bénéficier de leur cure en 2020**, nos Etablissements ont décidé d'accroître leur capacité d'accueil à partir du 15 juin, et, pour certains, de **repousser de quelques semaines leur fermeture hivernale**. Vous pouvez consulter ces nouvelles dates dans ce [Calendrier](#).

- **Reporter votre cure sur la saison thermale 2021, sur la même plage de dates qu'initialement prévu.**
 Les mêmes conditions de **report sans frais** s'appliquent pour un début de cure **jusqu'au 31 mai 2021**.

Pour effectuer votre report de cure, vous pouvez nous contacter par email (reservations@chainethermale.fr), en précisant :

- votre Prénom, votre NOM

- votre code postal
- la station dans laquelle vous deviez effectuer votre cure
- le Prénom et le NOM des éventuels autres curistes sur le même dossier de réservation (votre conjoint par exemple)
- la date de préférence sur laquelle vous souhaitez reporter votre cure
- une seconde date de préférence (pour nous permettre de satisfaire votre demande si la première date n'est pas disponible).

SI VOUS SOUHAITEZ ANNULER VOTRE SÉJOUR THERMAL 2020

2 cas de figure se présentent, en fonction des services que vous aviez réservés :

1. Vous aviez réservé **une cure thermale conventionnée en Service Standard ou en Service Premier uniquement** (pas d'hébergement Chaîne Thermale du Soleil), ainsi qu'une Option Santé Active, un Programme Complémentaire ou un Module Spécifique :
Vos arrhes thermales vous seront remboursées sur simple demande écrite, via ce Formulaire de Demande d'Annulation.
 Veuillez télécharger, imprimer, remplir signer et **nous renvoyer le Formulaire** selon les indications.
[Formulaire de Demande d'Annulation et Remboursement d'Arrhes Thermales](#)
2. Vous aviez réservé **une formule Cure + Hébergement (RESAPLUS), une mini-cure thermale, un séjour ou une formule Spa :**
Dans le cadre de l'Ordonnance 2020-315 édictée le 25 mars 2020 [par le Gouvernement](#), les montants versés à titre d'arrhes, d'acompte ou de pré-paiement pour les séjours jusqu'au 15 septembre 2020, **seront conservés par la Chaîne Thermale du Soleil, et convertis en BON D'AVOIR du même montant.**
 Cet avoir, d'une **validité de 18 mois**, vous permettra de **réaliser un prochain séjour** dans l'établissement que vous aviez réservé. Cet avoir sera par ailleurs valable pour une prestation identique ou similaire à celle initialement réservée (si vous aviez réservé de l'hébergement, l'avoir s'appliquera sur une réservation de type "hébergement").

Exemple : vous avez réservé une cure avec location 3 semaines à la Résidence des Grands Pins, arrivée le 4 mai 2020 (moyenne saison) , au tarif de 1 029 € (studio standard), somme dont vous vous êtes acquitté en totalité avant l'arrivée. Si vous ne souhaitez pas reporter votre séjour plus tard sur l'année 2020 et que vous n'avez pas encore de visibilité pour reporter le séjour sur 2021, vous pouvez demander l'annulation de votre séjour. Les sommes que vous avez versées seront converties en BON D'AVOIR. Vous disposerez alors de 18 mois pour utiliser cet avoir. Lors de votre prochaine réservation, si le séjour se fait sur la même catégorie période tarifaire (ici moyenne saison), aucun réajustement tarifaire ne sera appliqué en cas de hausse de nos tarifs. Votre avoir couvrira 100 % du forfait réservé en 2020. Si lors de votre prochaine réservation, vous changez de dates (pour de la haute saison) ou de catégorie (studio supérieur), un réajustement tarifaire pourra être appliqué et le montant de l'avoir sera déduit sur la facture finale.

Si vous ne pouvez pas réaliser un nouveau séjour ultérieurement, cet avoir vous sera remboursé, à l'issue des 18 mois, en en faisant la demande écrite auprès de nos Services de Réservation.

Si vous souhaitez annuler votre séjour et bénéficier de votre Bon d'Avoir en contrepartie, veuillez prendre contact avec nos équipes de réservation **via ce Formulaire de Demande d'Annulation.**

Veuillez télécharger, imprimer, remplir signer et **nous renvoyer le Formulaire** selon les indications.

[Formulaire de Demande d'Annulation et Emission d'un Bon d'Avoir](#)

POURQUOI CONSERVONS-NOUS LES ARRHES NON-THERMALES ?

Parce que nos curistes se posent légitimement la question de la raison pour laquelle nous conservons les arrhes et acomptes, **nous tenons à vous en expliquer la raison, dans la plus grande transparence.**

Cette Ordonnance 2020-315, prise en urgence par le Gouvernement, dans le cadre de la crise économique liée au coronavirus, **a pour objectif de sauvegarder les entreprises françaises de dépôts de bilan massifs et de licenciements économiques.**

A l'échelle de notre entreprise, la Chaîne Thermale du Soleil, cette ordonnance nous permet, grâce aux arrhes que vous nous avez versées, de :

- **payer les salaires de nos équipes ces 3 prochains mois** (nous continuons de payer tous nos collaborateurs à la fin de chaque mois, l'Etat ne nous indemnisant qu'à posteriori pour les personnes en chômage partiel),
- **payer nos fournisseurs** (exemple : les entreprises de travaux publics qui ont réalisé tous les travaux hivernaux et qui ont besoin d'être réglées pour payer à leur tour leurs salariés),
- **payer la maintenance à minima des installations thermales,** ceci nous permettant de rouvrir dès que nous y serons autorisés

SI VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS A NOUS JOINDRE PAR TÉLÉPHONE

En raison du grand nombre de curistes concernés par cette Fermeture soudaine, **nos Equipes de Réservation sont extrêmement sollicitées depuis le 16 mars.**

Par ailleurs, **pour protéger nos collaborateurs du risque de contagion,** nous avons du mettre en place une organisation limitant le nombre d'hôtes et hôtesse dans les bureaux au même moment.

Aussi, il se peut que **vous ayez des difficultés à les joindre.**

C'est pourquoi, **nous vous recommandons de nous contacter de préférence par email (comme indiqué ci-dessus),** ce moyen nous permettant de gérer le travail de nos équipes plus efficacement.

Nous vous remercions par avance de votre patience, et vous recommandons de **ne pas vous inquiéter** si vous ne parvenez pas à nous contacter ces tous premiers jours.

Si vous aviez réservé **une location auprès d'un hébergeur hors Chaîne Thermale du Soleil**, nous vous suggérons de **prendre contact avec ce dernier**, afin de procéder au report ou à l'annulation de votre séjour, nos Equipes ne se chargeant pas de cette formalité.

Nous vous remercions de votre compréhension quant aux mesures prises pour faire face à cette crise sanitaire, et vous assurons que **nous mettons en œuvre toutes nos ressources** pour vous assurer une démarche paisible et efficace.

Avec nos sincères salutations,

**La Direction Générale
et toutes les Equipes des Thermes
de la Chaîne Thermale du Soleil**