

Marseille, le 16 mars 2020

Chère cliente, cher client,

Aujourd'hui, nous aurions préféré vous parler de nos lieux, de l'histoire et l'architecture qui les caractérisent, des liens qui se tissent entre vous, nos vacanciers, et nos équipes. Aujourd'hui, tisser des liens, c'est vous informer des décisions que nous sommes amenés à prendre compte tenu de l'épidémie de Covid-19.

Conformément aux nouvelles dispositions gouvernementales et en application des mesures de lutte contre la propagation du virus, la Direction Générale du Groupe Vacances Bleues a décidé de la fermeture totale de ses établissements :

**nos hôtels, clubs et résidences ferment à compter de mardi 17 mars au plus tard  
jusqu'au samedi 4 avril 2020 dans un premier temps,  
la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs est primordiale.**

Face à cette situation exceptionnelle à laquelle nous devons tous faire face, nos équipes restent mobilisées pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches. Les délais de traitement de vos demandes sont néanmoins susceptibles d'être rallongés. Nous vous remercions de votre compréhension durant cette période de crise et vous invitons à lire les informations suivantes :

## **POUR LES CLIENTS INDIVIDUELS**

### **Votre séjour est prévu avant le 4 avril :**

- *pour les clients déjà sur place dans l'un de nos lieux*, nous mettons tout en oeuvre pour les aider à regagner leur domicile
- *pour les clients qui devaient partir entre aujourd'hui et le 4 avril*, nous vous demandons de suivre les consignes de prudence sanitaire des autorités en restant chez vous et vous proposons différentes mesures pour vos vacances :
  - Vous **pouvez reporter votre séjour SANS FRAIS<sup>(1)</sup> jusqu'au 30 novembre 2020.**
  - Vous pouvez également **choisir de changer votre destination** en partant dans l'un des 24 hôtels, clubs ou résidences Vacances Bleues en France.
  - Nous créditons votre compte client d'un **avoir<sup>(2)</sup>** équivalent au montant versé, à utiliser sur un séjour avant le 30 novembre 2020.

Si malgré tout, vous décidez d'annuler vos vacances, nous vous invitons à consulter [ici](#) nos conditions générales de vente en fonction de la formule de séjour réservé.

### **Votre séjour est prévu après le 4 avril :**

Nous recevons actuellement un volume de demandes élevé. Afin de réguler le travail de nos équipes et vous apporter la réponse la plus précise et adaptée possible par rapport à la situation, **nous étudierons les demandes 3 semaines avant votre date de départ** et déciderons semaine après semaine et en accord avec les pouvoirs publics, si nous pouvons reprendre l'activité sur tout ou partie de nos hôtels.

Exemples :

- vous partez du 11 au 18 avril 2020 ? Contactez-nous à partir du vendredi 20 mars.
- vous partez du 18 au 25 avril 2020 ? Contactez-nous à partir du vendredi 27 mars.

**Pour nous contacter :**

- Sur notre site internet **vacancesbleues.com** qui reste ouvert et sera mis à jour en fonction de l'évolution de la situation
- Par email [relationclients@vacancesbleues.com](mailto:relationclients@vacancesbleues.com) : pour toute demande de report, n'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone portable) et les références complètes de votre dossier afin de faciliter le traitement de vos demandes.

**POUR LES CLIENTS GROUPES, COMITÉS D'ENTREPRISE et ENTREPRISES ORGANISANT UN SÉMINAIRE**

Votre responsable commercial va prendre contact directement avec vous en fonction de votre date de départ.

N'hésitez pas à le contacter également pour toute demande d'information complémentaire, sur leur adresse email, en indiquant vos coordonnées, votre numéro de dossier et votre numéro de téléphone portable.

**Et pour la suite ?**

Chaque jour, nous travaillons côte à côte avec les autorités nationales afin de respecter les consignes sanitaires, adopter les bons comportements tous ensemble et sortir le plus rapidement possible de cette crise inédite. Nous continuerons à vous informer régulièrement de l'évolution de la situation pour nos hôtels.

En toute transparence, Vacances Bleues se doit d'adapter le cadre de travail de toute l'entreprise. De ce fait, une partie de l'équipe, notamment le Service Client, travaillera à distance pour répondre à toutes vos questions et vous aider dans vos démarches.

Nous sommes impatients de vous accueillir de nouveau dans nos lieux, vous offrir des vacances de qualité et partager avec vous des moments plus gais, et sommes certains que vous répondrez présent pour soutenir notre activité et toutes nos équipes lors de la réouverture de nos hôtels.

Prenez soin de vous.

La Direction Générale  
du Groupe Vacances Bleues

*(1) Le report est possible sans frais de modification, sous réserve de la disponibilité du même tarif pour tout séjour commençant avant le 30 novembre 2020 inclus.*

*(2) avoir non remboursable, utilisable en une ou plusieurs fois, sous réserve de disponibilités, avant le 30 novembre 2020 inclus.*