

NOTE D'INFORMATION - CRISE DU CORONAVIRUS

HÉBERGEURS

L'équipe de l'Office de Tourisme assure une veille attentive pour vous accompagner au mieux dans cette crise. Vous trouverez ci-dessous un **récapitulatif des informations officielles** concernant votre activité, mais également **des idées**, ainsi qu'un **formulaire permettant de nous faire remonter les actions** que vous avez mises en place pendant cette crise.

N'hésitez pas à nous faire remonter vos questions si vous en avez, nous sommes là pour vous aider à trouver des solutions !

Nous sommes une chambre d'hôtes, pouvons-nous rester ouverts ?

Oui, les hôtels et hébergements similaires font partie de la liste dérogatoire des activités citées dans l'annexe de l'arrêté du 15 mars. Toutefois, depuis le confinement, il n'est plus possible aux clients de partir en vacances jusqu'à la fin du confinement. Votre activité d'hébergement ne concerne donc plus que les clients encore présents dans vos structures ou un public en déplacement professionnel autorisé.

Quelle attitude adopter face aux demandes d'annulation de séjours ?

Voici les textes de loi : *"Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire."*

Cela signifie que pour tous les séjours réservés sur la période "stade 3", c'est-à-dire du 14 mars au 15 avril minimum, les annulations de séjour doivent être acceptées. Mais les clients doivent également comprendre que la situation est compliquée pour vous aussi.

Nous vous invitons donc à faire le maximum pour proposer un bon cadeau (un avoir) valable pour une durée de 1 voire même 2 ans !

Et du côté des plateformes ?

> Booking : annulation sans commission pour toutes les réservations effectuées dans des établissements en France dont la date d'arrivée est prévue entre le 17 mars 2020 et le 1^{er} avril 2020 (inclus).

> Airbnb : Aucun frais d'annulation ni impact sur la visibilité de votre annonce pour toutes les réservations effectuées au plus tard le 14 mars et dont la date d'arrivée est comprise entre le 14 mars et le 14 avril. Retrouvez tous les détails dans leur **politique de remboursement**

<https://www.airbnb.fr/help/article/2701/politique-relative-aux-cas-de-force-majeure-et-coronavirus-covid19>).

> Expédia : les remboursements semblent plus complexes. Sur son site Internet, Expédia invite les consommateurs à annuler dans un premier temps leurs réservations, puis à remplir un formulaire de demande de remboursement si des frais sont appliqués.

> Cybevasion : offre 2 mois supplémentaires aux prestataires ayant souscrit une annonce.

De quelles aides puis-je disposer ?

L'ÉTAT :

Le gouvernement a mis en place des mesures d'aides et de soutien immédiates aux entreprises. Vous pouvez retrouver toutes les aides mises en place dans le document joint [Info coronavirus](#).

LA REGION NOUVELLE-AQUITAINE :

La région met en place différentes aides pour vous. Voici les coordonnées des personnes qui gèrent ces dispositifs : **Tél. : 05 57 57 58 88 - Courriel : entreprise-covid19@nouvelle-aquitaine.fr**

Un fonds de solidarité devrait être mis en place très prochainement. Il est destiné à ceux dont l'activité ferme pour raison sanitaire, ou dont le chiffre d'affaires baisse de plus de 70% entre mars 2019 et mars 2020. Il sera réservé aux entreprises réalisant un chiffre d'affaire de moins de 1 million d'euros, y compris les auto-entrepreneurs.

Quelles idées de communication sur mes outils web (réseaux sociaux, etc.) ?

- Privilégiez des posts qui racontent votre savoir-faire (technique de travail, votre déco maison, votre recette du moment du petit-déjeuner...);
- Profitez-en pour raconter votre histoire ! Pourquoi j'ai choisi ce métier, pourquoi je me suis implanté ici, etc.

Que faire pendant cette période de confinement ?

C'est le moment de refaire le point sur vos outils : mise à jour de votre site internet, un petit point sur votre page Google...

Mais aussi le moment de faire un grand ménage de printemps ou de petits travaux !

Si vous identifiez des besoins spécifiques contactez-nous, nous trouverons avec vous des solutions et des outils pour y répondre.

Voici le lien pour le questionnaire :

https://docs.google.com/forms/d/1y5iEZ6Thn3wonAQjXWP8src31gmhWEGdNlclEKccmaE/viewform?edit_requested=true

Une page spécifique a été mise en place sur le portail économique du Pays Loudunais. Vous y retrouverez ces éléments mis à jour régulièrement : www.economie-pays-loudunais.fr

Vous pouvez également nous faire remonter vos questions, nous restons à votre disposition !