



Réunion hébergeurs  
post confinement COVID  
Station thermale  
Royat - Chamalières

Vendredi 5 juin 2020

- Point de situation des thermes : date de reprise, conditions de réouverture, accueil des curistes

- Protocole sanitaire dans les hébergements touristiques : comment offrir les meilleures garanties sanitaires et s'organiser pour rassurer les clients ?

- Conditions d'annulations des séjours thermaux : mes droits et mes obligations - Intervention de Maître Emmanuelle Llop, Avocat, Expert en droit du tourisme - questions / réponses

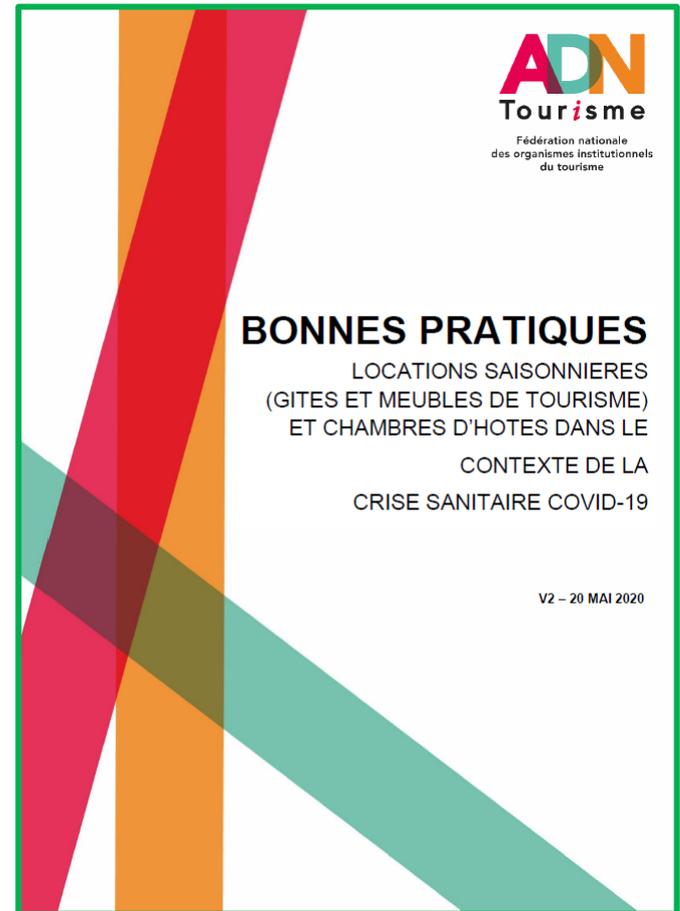
## Point de situation :

- Dominique FERRANDON  
Directeur des Thermes de Royat



# Protocole Sanitaire

Réf. Guide des bonnes  
pratiques proposée par ADN  
Tourisme



Quelques principes à retenir

## 1/ PREPARATION DU LOGEMENT

➤ **Réaménagement de votre logement :**

Désencombrer - Supprimer

Protéger

Dématérialiser

➤ **Nettoyage et désinfection :**

- Aérer pendant au moins 20 minutes
- Intervenir seul dans l'appartement
- Utiliser des produits hydroalcooliques

- Utiliser un masque (+ gants)
- Laver à haute température
- Désinfecter vos ustensiles de ménage
- Ne pas utiliser d'aspirateur

Si personnel extérieur, s'assurer du respect du protocole

- Jeter les condiments et produits entamés
- Laver la vaisselle

## DESINFECTION APRES LE NETTOYAGE (penser aux espaces communes)

- Jeter les déchets dans un 2<sup>ème</sup> sac étanche puis le laisser 24h avant dépôt dans les ordures ménagères.

## 2/ ACCUEILLIR SES CLIENTS

- Pas de disposition réglementaire concernant un délai de « jachère » entre 2 locations, mais une préconisation médicale : **24 heures**

Avant l'arrivée de votre client, soigner la qualité de votre accueil et rassurer :

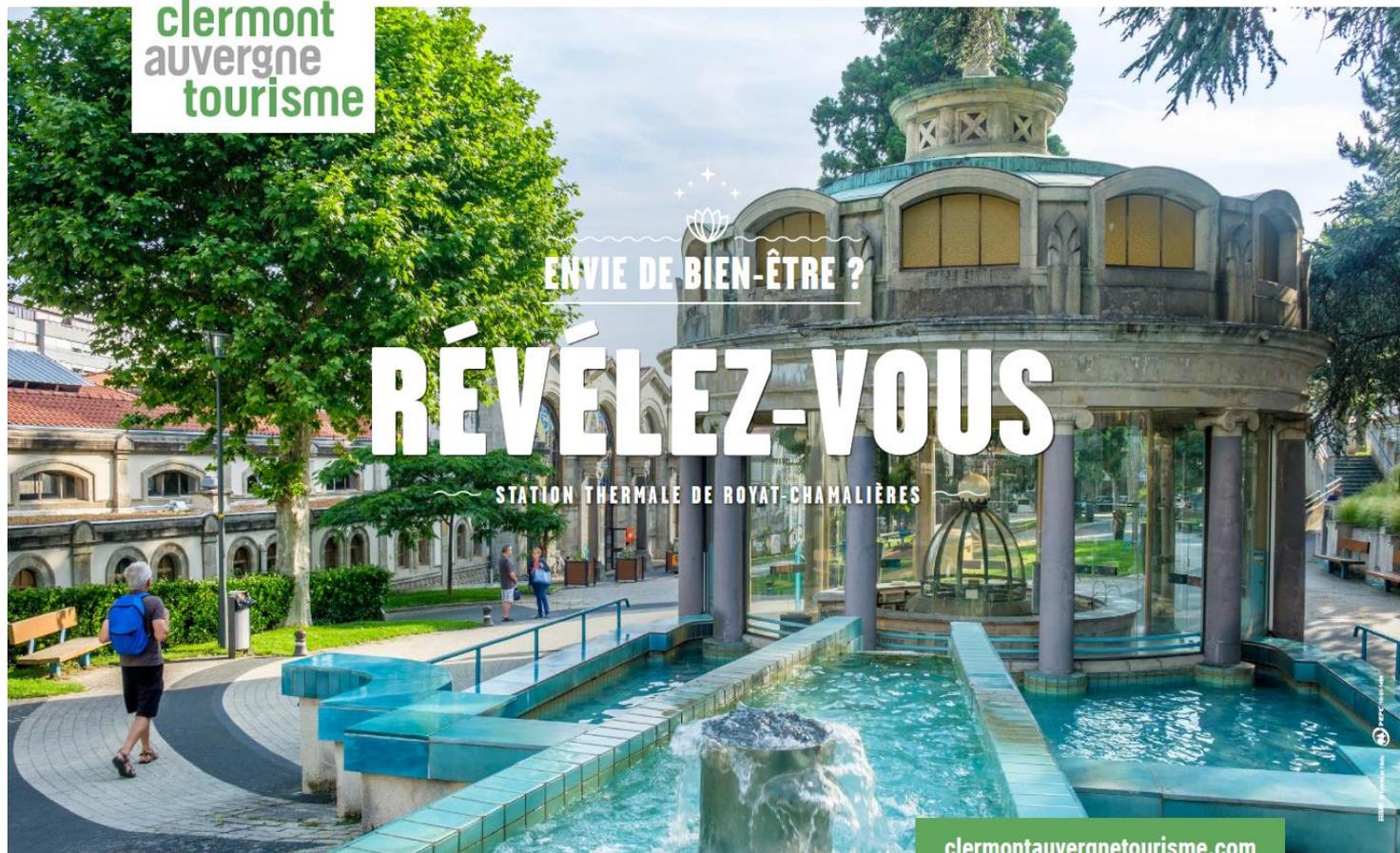
- Adresser un livret d'accueil spécifiant vos dispositions sanitaires

- Mettre à jour votre site internet
- Envoyer un contrat de location

### Sur place,

- mettre à disposition un kit de désinfection
- Veiller au respect des gestes barrière lors de l'accueil
- Eviter de manipuler les clés : clés désinfectées laissées sur la porte
- Ne pas porter les bagages du client
- Afficher une notice de bienvenue / consignes de comportement

# ET APRÈS...



ENVIE DE BIEN-ÊTRE ?

# RÉVÉLEZ-VOUS

STATION THERMALE DE ROYAT-CHAMALIÈRES

[clermontauvergneturisme.com](http://clermontauvergneturisme.com)

➤ Remboursement des packs partenaires

➤ Soutien à la filière :

Promotion de l'offre thermale : développement des contenus web

Recrutement de nouveaux curistes : création d'une vidéo thermale - campagne web

➤ Accompagnement des curistes en collaboration avec les Thermes

**Conférence 5 juin 2020**

**ASPECT LEGAL**  
Annulations et report  
des séjours  
Eté 2020

**Emmanuelle LLOP**  
Avocat à la Cour



- **Introduction** : champ d'application de l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020
- **Mise en œuvre** : annulation – information – avoir – nouvelle offre - nouveau contrat

## INTRODUCTION :

- La dérogation : *la force majeure*
- Les acteurs de l'ordonnance : *le cas des hébergeurs*
- Les prestations concernées : *hébergement*

## ETAPE 1 : L'annulation de la prestation

- Le motif : *force majeure/covid*
- Les dates : *du 1<sup>er</sup> mars au 15 septembre 2020*

## ETAPE 2 : L'information du client sur un support durable

- Quand ? *30 jours* après l'annulation [ou 30 jours après la publication de l'ordonnance (26 mars – 26 avril)]
- Cause : *force majeure/covid*
- Annonce de *l'avoir* et de la *nouvelle proposition ; effets ; durée de validité* .

## ETAPE 3 et 4 : l'Avoir et la nouvelle offre

- L'Avoir : *montant* des sommes reçues ; *nominatif* ; *incessible* ; utilisable en une ou plusieurs fois. A joindre à :
- La *nouvelle proposition* dans les 3 mois de l'annulation : prestation *identique* ou *équivalente* ; *prix* identique ; valable *18 mois* à compter de son émission.

## ETAPE 5 :

- *Le nouveau contrat*
- *Le remboursement sans frais en cas d'échec au bout de 18 mois*

спасибо 谢谢  
**GRACIAS**

**THANK YOU**

ありがとうございました **MERCI**

**DANKE** धन्यवाद

شُكْرًا **OBRIGADO**