

Estimados clientes,

Le agradecemos su lealtad y haber elegido reservar sus vacaciones con Tohapi.

Teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales vinculadas a la crisis de salud de covid-19 y el hecho de que en estos tiempos difíciles **nuestra prioridad es la de preservar la salud y la seguridad de nuestros clientes y nuestros empleados**, es por ello que hemos decidido posponer la apertura de algunos de nuestros campings hasta el 13 de junio aunque más tarde.

La situación evoluciona de un país a otro, es probable que esta fecha se posponga.

Cada día, nos adaptamos lo más rápido posible, **siguiendo de cerca las instrucciones de las autoridades y las recomendaciones de salud.**

Por otro lado, considerando las noticias y el contexto vinculado al Coronavirus, hemos tenido que poner a todo nuestros equipos a trabajar desde casa. Esperamos que comprenda que es más difícil acceder a toda la información para responderle con la mayor eficiencia posible.

También hemos tenido que reducir el horario de apertura de nuestra central de reservas y estaremos a su servicio de lunes a viernes de 10 a.m. a 4 p.m. sin interrupción y los sábados de 10 a.m. a 2 p.m.

Hemos decidido tratar con prioridad a los clientes que tienen una reserva para una estancia antes del 16/05/2020. Si su reserva es anterior a esta fecha, le rogamos que espere a que nos comuniquemos con usted.

Se van a atender a todas las solicitudes y no se olvidará a ningún cliente.

Seguidamente reproducimos la importante información sobre su estancia, siguiendo los últimos anuncios gubernamentales.

Su estancia comienza antes del 13 de junio de 2020.

Además de la restricción de confinamiento, el gobierno francés nos ha pedido, por decreto, posponer la apertura de nuestros campings. A día de hoy no se ha decidido ninguna fecha. Otros países también han decretado un confinamiento y han cerrado sus fronteras o han prohibido dar acceso al público en algunos lugares, como por ejemplo los campings.

La situación evoluciona, por lo que hemos decidido posponer la apertura de nuestros campings al 13/06/2020.

Sus vacaciones comienzan a partir del 13 de junio.

A partir de hoy no tenemos información precisa sobre el desconfinamiento en Francia o en otros países. La situación evoluciona y, en el caso de que se tome la decisión de posponer nuevamente la apertura de los campings o la fecha del desconfinamiento, nos pondremos en contacto con usted para proponerle soluciones adecuadas.

Mientras tanto, le rogamos que no se ponga en contacto con nuestros equipos que están ocupados tratando con las reservas con fechas de llegada más cercanas.

ALGUNAS PREGUNTAS Y RESPUESTAS

P: ¿Puedo cancelar o modificar mi estancia si esta es antes del 13 de junio?

R: En el objetivo de mantener la estabilidad económica del país, y especialmente para las empresas de turismo fuertemente afectadas, el gobierno ha tomado medidas excepcionales mediante una orden publicada el 26 de marzo de 2020, n ° 2020-315). Estas medidas derogan el artículo 14.3 de nuestras condiciones generales: "situación excepcional" y permiten al sector del turismo, incluido Tohapi, dar una nota de crédito correspondiente al monto pagado de su estancia.

Esta nota de crédito estará pronto a su disposición en su área cliente de nuestra página web o se le enviará por correo. Nuestros equipos están a su disposición para proponerle que aplaze sus vacaciones sin cargos (si el monto de la nueva reserva es mayor, deberá pagar la diferencia).

P: ¿Tengo que aceptar la nota de crédito?

R: La nota de crédito cumple con la orden ministerial publicada el 26 de marzo por el gobierno francés. Encontrará más información a través del siguiente enlace:

<https://www.60millions-mag.com/2020/03/26/sejours-annules-pas-de-remboursements-mais-des-avoirs-17321>

P: ¿Cuáles son las condiciones de la nota de crédito?

Esta nota de crédito es nominativa y se puede utilizar para un pago completo o en parte, para una nueva reserva hasta el 31/10/2021 en cualquiera de los destinos que proponemos.

No podrá venderse, intercambiarse ni entregarse a otra persona. No será reembolsable si no se usa antes de los 18 meses de validez.

P: ¿Puedo modificar mi estancia si esta está afectada con una cancelación y me he suscrito al seguro de cancelación "Campez Couvert"?

R: Si se ha suscrito el seguro de cancelación propuesto por Gritchen Affinity y Allianz, sus condiciones no se aplican al contexto de la pandemia actual.

P: ¿Puedo modificar mi estancia si esta comienza el 13/06/2020?

R: Si su estancia no se ve afectada por una cancelación debido al aplazamiento de la apertura de los campings pero aún así desea cancelar, consulte nuestros términos y condiciones generales:

Teniendo en cuenta que la situación evoluciona, le recomendamos que no modifique su estancia de este momento. Tendrá la posibilidad de utilizar su nota de crédito cuando la situación mejore.

P: ¿Puedo obtener un reembolso por los otros gastos (billete de avión, trenes ...)

R: En caso de que se cancele su estancia, todas las solicitudes de modificación o cancelación relacionadas con los gastos de otras sociedades, que no sea Vacanceselect, estas solicitudes deberán dirigirse a esas sociedades.