

HOTEL GRILL CAMPANILE

ZI LE FELET  
63300 THIERS

**Objet : Les enseignes Louvre Hotels Group sont à votre disposition pour vous accueillir dès à présent et répondre au mieux à vos attentes lors de vos déplacements.**

Chers Partenaires, Chers Clients,

A la suite de l'annonce du gouvernement relative au déconfinement progressif et à la réouverture de notre établissement de Thiers, voici quelques précisions sur le protocole mise en place pour votre sécurité sanitaire.

### **1- Vous accueillir en toute sécurité, une absolue nécessité**

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles, sachez que nous réouvrons notre hôtel en suivant des protocoles extrêmement drastiques en termes de sécurité et d'hygiène, à la hauteur de ce qui est réalisé dans les hôpitaux et lieux de santé.

Pour cela, nous nous instaurons des mesures strictes en matière de nettoyage, d'entretien, de procédures et de gestion de la distanciation sociale, encadrées par une « **Charte d'engagement** ».

### **2- Points principaux de notre « Charte d'engagement »**

Cette charte encadre la formation et des contrôles en continu pour nos équipes et repense toutes les étapes de l'accueil de nos clients (quelques exemples ci-dessous).

- Avant l'arrivée
  - Nous assurons l'aération des chambres 2 heures par jour au minimum,
  - Nous espaçons au minimum de 24 heures l'utilisation d'une même chambre,
  - Toutes les clés / cartes sont désinfectées à chaque usage,
  - Le linge est désinfecté ainsi que les espaces de travail du linge.
  
- A l'arrivée
  - Gel hydroalcoolique à disposition de nos clients,
  - Ligne de distanciation sociale de 1m50 au sol,
  - Règlement par carte bancaire (terminal nettoyé à chaque utilisation),
  - Commande des petits déjeuners et dîners à emporter ou à livrer en chambre sous film de protection.
  
- Pendant le séjour
  - Matérialisation d'un plan de circulation pour respecter les distances de sécurité,
  - Application du protocole de nettoyage de la chambre,
  - Mesures d'hygiène renforcées dans nos cuisines
  
- Au moment du départ
  - Mise à disposition d'une boîte pour déposer la clé / carte, désinfectées à chaque usage.

L'intégralité de cette charte est disponible sur notre site [www.louvrehotels.com](http://www.louvrehotels.com)

### **3- Vous accompagner et faciliter vos demandes de réservations ou de contrat hébergement personnalisé**

Pour effectuer vos réservations, vous pouvez contacter :

- directement notre hôtel,  
par mail: [thiers@campanile.fr](mailto:thiers@campanile.fr)  
par téléphone : + 33 04 73 51 00 36
- la centrale de réservation de Louvre Hotels Group au 08 92 23 48 12 <sup>(1)</sup> depuis la France ou + 33 1 73 21 98 00 <sup>(2)</sup> depuis un autre pays,
- votre agence de voyage.

Pour vous accompagner dans vos démarches ou répondre à toutes questions, les équipes commerciales de notre hôtel restent mobilisées à vos côtés. N'hésitez pas à les solliciter.

### **4- Une flexibilité optimale pour vos réservations**

#### **Politique globale séjours individuels**

##### **Pour les réservations prises jusqu'au 31 mars 2020**

- Pour les réservations déjà émises avant le 14 mars 2020, les clients ayant réservé un tarif non flexible (non remboursable, non modifiable) pourront soit modifier <sup>(3)</sup> leur réservation pour une date future jusqu'au 30 mai 2021 sans pénalité, soit bénéficier d'un remboursement sans frais en contactant l'hôtel directement.
- Pour les réservations émises après le 14 mars 2020, les clients ayant réservé un tarif non flexible (non remboursable, non modifiable) pourront modifier <sup>(3)</sup> leur réservation pour une date future jusqu'au 30 mai 2021 sans pénalité en contactant l'hôtel directement.

##### **Pour les réservations prises entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 30 juin 2020**

- Pour les réservations effectuées entre le 1 avril et le 30 juin 2020 dans tous les pays et tous les hôtels LHG, les réservations peuvent être modifiées <sup>(3)</sup> ou annulées sans frais jusqu'à 24 heures avant la date d'arrivée. Les clients ayant réservé un tarif non flexible (non remboursable, non modifiable) bénéficient de ces conditions pour toute nouvelle demande de réservation.

#### **Dans les régions particulièrement touchées par des restrictions de voyage**

Les mesures émises par chaque pays remplacent la politique commerciale globale ci-dessus mentionnée.

#### **Pour les hôtels en France**

Par dérogation à la politique commerciale globale ci-dessus, pour un séjour annulé en raison d'une impossibilité liée à la crise sanitaire entre le 1er mars 2020 et avant le 15 septembre 2020, les clients pourront recevoir un avoir <sup>(4)</sup> en lieu et place d'un remboursement pour la valeur totale de leur réservation à utiliser dans les 18 mois.

A défaut d'utilisation de cet avoir dans les 18 mois, ou en cas d'utilisation partielle, les clients pourront alors obtenir le remboursement de la valeur totale de leur réservation ou, en cas d'utilisation partielle, du solde non utilisé, sans pénalités (cf. Mémoire Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020).

Ces mesures dérogatoires peuvent s'appliquer aux clients ayant réservé via une agence de voyage, une plateforme de réservation en ligne ou un autre canal tiers <sup>(5)</sup>

### **Réservations de groupes**

Pour toutes les réservations de groupe (loisir ou affaire) nos équipes commerciales restent à votre disposition pour vous assurer une flexibilité optimale au cas par cas pour vous permettre d'annuler ou de reporter les réservations existantes ou positionner de nouvelles demandes de séjour.

Nous sommes ravis de pouvoir vous accueillir à nouveau dans notre établissement et dans cette attente,

Prenez soin de vous,  
Très Cordialement,

*(1) 7/7 de 8h à 22h - Heure de Paris - 0,35€/min*

*(2) 7/7 de 8h à 22h - Heure de Paris - Coût d'un appel local*

*(3) Les modifications des réservations existantes seront effectuées en fonction des disponibilités et peuvent être assujetties à un éventuel ré - ajustement tarifaire en vigueur sur la nouvelle période de séjour.*

*(4) Pour annuler le séjour et recevoir un avoir, merci nous contacter*

*(5) Les clients sont invités à contacter directement l'entité de réservation concernée pour toute demande d'assistance.*