

*** VERSION FRANCAISE CI-DESSOUS ***

PER E-MAIL VERZONDEN

Betreft: niet uitvoeren van reizen tot en met 31 maart 2020 als gevolg van coronavirus/COVID-19.

Lijnden, 14 maart 2020

Beste Reisagent,

Als gevolg van de huidige ontwikkelingen in de wereld met betrekking tot het coronavirus/COVID-19 zijn wij genoodzaakt om alle vakanties/vluchten van Corendon Dutch Airlines (CND), Corendon Airlines (CAI) en Corendon Airlines Europe (CXI) vanaf zondag 15 maart tot en met 31 maart 2020 vanaf Nederland, België en Duitsland niet uit te voeren. Dit zal tevens gelden voor alle vakanties die wij in samenwerking met KLM, Transavia, Turkish Airlines en Brussels Airlines uitvoeren. Wij begrijpen heel goed dat onze gezamenlijke klanten vragen zullen hebben en met jullie contact zullen opnemen. Wij kunnen jullie alvast de volgende informatie geven en verzoeken jullie dit zo snel mogelijk te delen met uw en onze klanten.

Informatie omtrent het niet uitvoeren van reizen tot en met 31 maart 2020

Het coronavirus/COVID-19 is inmiddels uitgeroepen tot pandemie door de Wereldgezondheidsorganisatie. Door overheden worden nu vergaande maatregelen genomen om verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Veel overheden van landen waar wij onze vakanties aanbieden, hebben recent besloten hun grenzen te sluiten.

Dit betekent dat wij onze vakanties naar die bestemmingen al niet meer kunnen uitvoeren. Naar alle waarschijnlijkheid gaan in de komende dagen nog meer landen beperkingen opleggen aan reizigers. Daarnaast vrezen wij dat we onze reizigers op de vakantiebestemming op dit moment niet de vakantie kunnen bieden die zij mochten verwachten, als gevolg van de beperkingen die overheden ter plaatse opleggen of in de komende periode kunnen opleggen.

Wij zien namelijk dat overheden mobiliteitsrestricties opleggen en recreatie in het land verder beperken door restaurants, bars, musea en winkelcentra stil te leggen. Vanuit Europa is benadrukt dat - indien er grote risico's voor de gezondheid zijn zoals de uitbraak van een ernstige ziekte als het coronavirus/COVID-19 - dit onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn.

We hebben in de afgelopen dagen bovendien gemerkt dat een steeds groter deel van onze klanten in deze uitzonderlijke situatie liever thuis blijft. En dat kunnen we ons goed voorstellen. In een vliegtuig zit je vaak met meer dan honderd andere reizigers dicht bij elkaar en vliegen is gevoelsmatig vergelijkbaar met het openbaar vervoer. Dit wordt door de overheid momenteel sterk ontraden.

Daarnaast bestaat er een kans dat reizigers in de accommodatie te maken krijgen met quarantaine als gevolg van besmettingen. Tot slot kunnen wij niet overzien of wij verdere vluchtrestricties opgelegd krijgen vanuit de Belgische/Nederlandse overheid. Wij kunnen daarom op dit moment niet garanderen dat onze reizigers op de geplande datum terug naar België of Nederland kunnen vliegen als zij wel op vakantie gaan.

Het gaat om een zeer uitzonderlijke situatie en wij kunnen niet langer uitsluiten dat onze reizigers veel hinder zouden kunnen ondervinden tijdens de reis of verblijf op bestemming. Door deze onvermijdbare en buitengewone omstandigheden vinden wij het niet langer verantwoord om de reizen door te laten gaan, ongeacht de bestemming.

Omboeken naar latere vertrekdatum

Reizigers kunnen hun vakantie omboeken naar een latere periode dit jaar, waarbij zij vrij zijn in hun keuze voor een bestemming. Dit hoeft niet dezelfde bestemming te zijn. De reeds betaalde reissommen worden omgezet in een tegoed die zij kunnen inzetten in een latere periode dit jaar bij het omboeken van de reis.

Wij annuleren automatisch uw boeking en uw klant ontvangt een tegoed

Wij zullen de boeking automatisch annuleren en de reissom zal omgezet worden in een tegoed. Ook de eventueel betaalde kosten voor een stoelreservering, bagage worden onderdeel van dit tegoed. Wanneer de reissom van de nieuwe reis hoger uitvalt, betaalt de reiziger de meerkosten. Indien de nieuwe vakantie goedkoper uitvalt, betalen wij het verschil terug.

Voor de goede orde willen wij u erop wijzen dat indien aan de pakketreis zoals Corendon deze heeft aangeboden, een toevoeging van een reisdienst of anderszins is gedaan door uw bemiddeling, deze toevoeging niet onder de verantwoordelijkheid van Corendon valt en daarmee niet door Corendon zal worden vergoed dan wel gerestitueerd.

U kunt het tegoed als volgt inboeken

U kunt een nieuwe reis boeken via onze systeem. Wij verzoeken u het nieuwe (PNR/PO) reserveringsnummer naar ons te mailen via het volgende formulier onder vermelding van het oude (PNR/PO) reservatienummer.

Wij geven geen restitutie

Wij begrijpen goed dat er ook klanten zullen zijn die zullen vragen om restitutie van de reeds betaalde reissommen. Wij zijn echter van mening dat het gezien de unieke omstandigheid



gerechtvaardigd is om een voucher aan te bieden voor de betaalde reissom. Wij worden hierin gesteund door het feit dat in Italië en Frankrijk dit systeem al door vele reisorganisaties wordt gehanteerd. Eigenlijk staat dit systeem gelijk aan de mogelijkheid om kosteloos om te boeken zoals nu door diverse luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties wordt gedaan.

Boekingen na 31 maart 2020

Voor nieuwe en reeds bestaande boekingen met een reisperiode na 31 maart 2020 geldt dat deze zonder tegenbericht zullen worden uitgevoerd zoals overeengekomen in de reisovereenkomst. Mocht dit wijzingen dan zullen wij u hierover zo spoedig mogelijk informeren.

Klanten die nu al op de bestemming zijn

Uw klanten die op dit moment op één van onze bestemmingen zijn, zullen gewoon op de geplande retourdatum terug naar Nederland vliegen tenzij de situatie ter plaatse wijzigt. Mochten uw klanten eerder terug willen, dan adviseren wij om zelf een enkele reis te boeken via onze website www.corendon.com. De kosten hiervoor zijn voor eigen rekening.

Gezien de enorme drukte op dit moment verzoeken wij u vriendelijk geen telefonisch contact met ons op te nemen omdat wij u op dit moment niet meer informatie kunnen geven als in deze brief bekend is.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wensen u mede namens het gehele Corendon team heel veel sterkte toe in deze uitzonderlijke periode voor onze branche!

Met vriendelijke groet,

Steven van der Heijden
CEO Corendon

ENVOYE PAR MAIL

Objet: Non exécution des voyages jusqu'au 31 mars 2020 inclus en raison du coronavirus/COVID-19

Lijnden, 14 mars 2020

Cher agent de voyage,

En raison des développements actuels dans le monde en ce qui concerne le coronavirus/COVID-19, nous sommes contraints d'annuler tous les voyages/vols de Corendon Dutch Airlines (CND), Corendon Airlines (CAI) et Corendon Airlines Europe (CXI) au départ des Pays-Bas, de la Belgique et de l'Allemagne du 15 mars au 31 mars 2020. Cela s'appliquera également à tous les voyages que nous organisons en coopération avec KLM, Transavia, Turkish Airlines et Brussels Airlines. Nous comprenons très bien que nos clients communs auront des questions et prendront contact avec vous. Nous pouvons déjà vous fournir les informations suivantes et vous demandons de les partager avec nos clients dès que possible.

Informations sur les vols non exécutés jusqu'au 31 mars 2020 inclus

Le coronavirus/COVID-19 a maintenant été déclaré pandémie par l'Organisation mondiale de la santé. Les gouvernements prennent actuellement des mesures de grande envergure pour empêcher la propagation du coronavirus. De nombreux gouvernements des pays vers lesquels nous proposons nos vacances ont récemment décidé de fermer leurs frontières.

Cela signifie que nous ne pouvons plus exécuter les voyages vers ces destinations. Il est probable que d'autres pays imposeront des restrictions aux voyageurs dans les prochains jours. En outre, nous craignons de ne pas, actuellement, pouvoir offrir à nos vacanciers les vacances qu'ils étaient en droit d'attendre, en raison des restrictions que les gouvernements ont imposées localement ou qui pourraient être imposées dans la période à venir.

Nous constatons que les gouvernements imposent de plus en plus de restrictions, comme la fermeture des restaurants, bars, musées et centres commerciaux. L'Europe a souligné que - s'il existe des risques sanitaires majeurs tels que l'apparition d'une maladie grave comme le coronavirus/COVID-19 - il s'agit de circonstances inévitables et exceptionnelles.

Nous avons également constaté ces derniers jours que de plus en plus de vacanciers souhaitent rester chez eux en Belgique durant cette situation exceptionnelle. Ce que nous comprenons. Dans un avion, vous êtes souvent assis à proximité de plus d'une centaine d'autres voyageurs et prendre l'avion est émotionnellement comparable aux transports publics. Le gouvernement le déconseille fortement à l'heure actuelle.

En outre, il existe un risque que les voyageurs qui se trouvent à destination soient soumis à une quarantaine en raison d'infections. De plus, nous ne pouvons pas savoir si de nouvelles restrictions de vol seront imposées par les gouvernements. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir pour l'instant que nos voyageurs pourront rentrer en Belgique ou aux Pays-Bas à la date prévue s'ils partent en vacances.

Il s'agit d'une situation très exceptionnelle et nous ne pouvons plus exclure la possibilité que nos passagers subissent de nombreux désagréments pendant le voyage ou le séjour à destination. En raison de ces circonstances inévitables et exceptionnelles, nous considérons qu'il est de notre responsabilité de ne pas exécuter ces voyages, quelle que soit la destination.

Modification vers une date de départ ultérieure

Les voyageurs peuvent modifier leur voyage vers une date ultérieure cette année, et ont la possibilité d'opter pour une autre destination. Les montants déjà payés seront convertis en un "crédit" qu'ils pourront utiliser plus tard cette année lors de la nouvelle réservation du voyage.

Nous annulons automatiquement votre réservation et votre client reçoit un crédit.

Nous annulerons automatiquement la réservation et le montant du voyage sera converti en un solde créditeur. Ce crédit comprendra également les frais payés pour la réservation de siège et les bagages. Si le montant du nouveau voyage est plus élevé, le voyageur devra payer la différence de prix. Si le nouveau voyage est moins cher, la différence entre le montant payé et le prix du nouveau voyage sera remboursée.

Pour rappel, nous tenons à préciser que si, au forfait voyage tel que proposé par Corendon, un service a été ajouté par vos soins ou par le client, cet ajout n'est pas de la responsabilité de Corendon et ne sera donc pas remboursé ou compensé par Corendon.

Vous pouvez réserver le crédit comme suit

Vous pouvez réserver un nouveau voyage par le biais de notre système. Nous vous demandons de nous envoyer le nouveau numéro de réservation (PO) en utilisant le formulaire sur le site web mentionné ci-dessous, en indiquant l'ancien numéro de réservation (PO). Nous adapterons le paiement dans la réservation.

Pour la Belgique :

<https://fr.corendon.be/avoir>

<https://www.corendon.be/reistegoed>

Nous ne remboursons pas

Nous comprenons qu'il y aura également des clients qui demanderont le remboursement des sommes déjà versées pour le voyage. Toutefois, nous pensons qu'en raison des circonstances exceptionnelles, il est justifié d'offrir un bon pour la somme payée pour le voyage. Nous sommes soutenus dans cette démarche par le fait qu'en Italie et en France, ce système est déjà utilisé par de nombreuses voyagistes. En fait, ce système équivaut à la possibilité de modifier gratuitement comme le font actuellement diverses compagnies aériennes et organisations de voyages.

Réservations avec départ après le 31 mars 2020

Pour les nouvelles réservations et les réservations existantes dont la période de voyage est prévue à partir du 1er avril 2020, rien ne change. En cas d'avis contraire ou de modification, nous vous informerons le plus rapidement possible.



Les clients qui sont déjà à destination

Vos clients qui se trouvent actuellement à destinations prendront simplement un vol de retour vers la Belgique ou les Pays-Bas à la date prévue, à moins que la situation sur place ne change. Si vos clients souhaitent revenir plus tôt, nous vous conseillons de réserver vous-même un aller simple via notre site web www.corendon.com. Les coûts sont à votre charge. Compte tenu du nombre d'appels très important, nous vous prions de ne pas nous contacter par téléphone, car nous ne sommes actuellement pas en mesure de vous donner plus d'informations que celles qui sont communiquées dans cette lettre.

Nous espérons vous avoir suffisamment informés et vous souhaitons beaucoup courage durant cette période compliquée pour le monde du Tourisme !

Bien à vous,

Dick Gussen / Steven van der Heijden / Corendon