

Procès-verbal de la trentième assemblée générale annuelle ("AGA") de l'Union européenne.

# DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED ("DRECL")

Tenue le mercredi 16 octobre 2024 à 13h30 à l'adresse suivante  
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

## Présents :

Suzana Gomercic	(SG)	Directrice de la DRECL et présidente et première vice-présidente de la Commission européenne. Exploitation d'un centre de villégiature
Michael Chambers	(MC)	Membre non exécutif Directeur de la DRECL
Nicola Dow	(ND)	Directeur du DRECL et directeur des opérations du centre d'appel de l'UE et de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail Service clientèle
Julia McNaney (Zoom)	(JM)	Membre non exécutif Administrateur de la DRECL
Ruth Thomas	(RT)	Directrice de la DRECL et Directrice de la gestion des associations
Philip Broomhead	(PB)	Représentant de First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

## Présents :

Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Directeur principal des opérations d'inventaire (HGV - US)
---------------------	------	--

## 65 Membres

51 adhésions via Zoom

**SG** souhaite la bienvenue à tous les participants et se présente ainsi que la table d'honneur de la réunion. Elle explique qu'un certain nombre de membres ont rejoint la réunion via Zoom et qu'ils pourront poser des questions via le lien Q&A et qu'un modérateur y répondra.

**La SG** rappelle brièvement l'ordre et la structure des travaux. Elle explique que la réunion sera officiellement close une fois que les présentations seront terminées et que les affaires formelles auront été conclues. Les membres seront ensuite invités à poser leurs questions jusqu'à 15h30.

### 1. Confirmation du procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle

Une motion visant à confirmer le procès-verbal de l'AGA du 29<sup>th</sup>, tel qu'il a été présenté et publié, a été proposée et appuyée.

### 2. Recevoir le rapport annuel du conseil d'administration

Le rapport annuel du conseil d'administration a été distribué dans la convocation à l'AGA.

### 3. Recevoir les comptes et les rapports des administrateurs et des commissaires aux comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Une motion visant à recevoir les comptes et les rapports a été proposée et appuyée et dûment approuvée par les membres.

#### **4. Élire RSM UK Audit LLP en tant qu'auditeurs et autoriser les administrateurs à fixer leur rémunération.**

Une motion visant à élire RSM UK Audit LLP et à autoriser les administrateurs à fixer leur rémunération a été proposée, appuyée et dûment approuvée par les membres.

#### **5. Élection d'un membre au conseil d'administration**

Ayant effectué son premier mandat en tant qu'administrateur membre, **MC** se présentait pour une réélection. Il n'y a pas eu d'autres candidats pour ce poste. **MC** est réélu pour un second mandat en tant qu'administrateur membre.

#### **6. Mise à jour du Club**

**ND** a partagé une présentation fournissant des informations sur les statistiques de service du centre de contact, les crédits et points de niveau Destination Xchange (DEX), les dates limites d'épargne des points 2024, l'utilisation des avantages pour les membres, les services de voyage pour les membres, les conseils pour identifier et signaler les fraudes en matière de multipropriété, l'importance d'enregistrer toute exigence d'accessibilité et les informations de contact des services aux membres. Une copie de cette présentation peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

Après la présentation de **ND**, **SM** a partagé une présentation détaillant les statistiques sur la propriété, les points et l'utilisation de l'inventaire, l'occupation, les tendances de réservation et les informations sur les emplacements de l'inventaire disponibles via DEX. Une copie de cette présentation peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

**MC** s'adresse à l'assemblée pour présenter un résumé de ce que lui et **JM**, en tant que membres non exécutifs du conseil d'administration (NED), ont entrepris cette année. Il a expliqué qu'ils avaient eu une année bien remplie en rencontrant les membres et en discutant avec eux dans les centres de villégiature. L'un des enseignements qu'ils en ont tiré est que les membres aiment les stations, le produit et le service qu'ils reçoivent, mais qu'ils sont frustrés par la disponibilité des chambres. **MC** a effectué des recherches approfondies en utilisant le système de réservation sur une période d'un mois. Les NED ont discuté avec HGV de leur responsabilité en matière de frais de maintenance et de la nécessité de récupérer les fonds en vendant l'inventaire via les OTA. Il a été conseillé aux membres de contacter le centre de contact pour obtenir de l'aide s'ils avaient des difficultés à trouver des disponibilités et il leur a été demandé d'annuler toute réservation non désirée le plus tôt possible afin de permettre à d'autres membres d'en bénéficier.

Les NED ont eu accès à l'équipe chargée des stocks aux États-Unis afin de comprendre comment les stocks étaient gérés et attribués, etc., et **MC** a déclaré à la réunion qu'il était rassuré par le fait que "le processus fonctionne" et que les membres obtenaient "ce pour quoi ils avaient payé", et généralement plus.

Les NED envisagent de publier des mises à jour pour atteindre tous les membres. **MC** demande aux membres de rester en contact avec **JM** et lui-même par courriel, par téléphone, par les médias sociaux ou par la plateforme Ask Your Member Director sur le site web.

#### **7. Mise à jour sur les opérations des centres de villégiature européens**

**Le SG** a présenté une mise à jour des opérations dans les stations européennes, détaillant les réalisations et les améliorations apportées aux stations au cours de l'année, les nouveaux directeurs de station, les événements exclusifs pour les propriétaires et les membres, les services et les avantages, les initiatives de développement durable, les nouvelles technologies pour améliorer la communication et le service pour les propriétaires et les membres, la clarification sur les membres associés et suppléants et les avantages auxquels les membres ont droit lorsqu'ils louent un logement à d'autres membres.

**La SG** informe les membres présents que les commentaires reçus indiquent que les membres ne souhaitent pas recevoir de visite de ménage ou que leur logement soit nettoyé la veille de leur départ (uniquement pour certaines durées de séjour). À partir du 1er janvier, ce service sera supprimé.

Elle a indiqué que les centres de villégiature des îles Canaries rencontraient de sérieux problèmes de recrutement dans toutes les fonctions, mais surtout dans le département de l'entretien ménager. Avec les congés de maladie, de nombreux centres de villégiature souffrent d'un manque de personnel qui, parfois, pourrait affecter la prestation de services que les centres de villégiature s'efforcent de fournir. **Le SG** a demandé aux membres de faire preuve de patience et de compréhension.

La plupart des chaînes de télévision britanniques ne sont plus disponibles dans les centres de villégiature à l'étranger. Un système permettant un mirroring sécurisé est en cours d'installation afin que les clients puissent regarder leur propre contenu en le reflétant sur les téléviseurs à partir d'un appareil mobile.

Une copie de la présentation de **SG** peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

## **8. Questions diverses**

Le conseil d'administration s'est récemment réuni pour approuver le budget pour 2025. Les frais fixes en livres sterling pour 2025 ont augmenté de 4,37 % et les frais par point ont augmenté de 4,35 %. Un taux de change budgétaire de 1,17€/1£ a été appliqué aux budgets étrangers respectifs.

L'ordre du jour étant épuisé, la partie formelle de la réunion est clôturée à 15h15 et une session informelle de questions et réponses s'ensuit.

## MEMBRES NON EXÉCUTIFS ADMINISTRATEURS

Julia McNaney  
+44 (0)7872 614688  
jdmtraining@aol.com

Michael Chambers  
+44 (0)7508 649304  
mikechambers41@outlook.com

## REPRÉSENTANTS DES MEMBRES

CLUB ALPINE  
Darius Mirza  
+44 (0)7809 561122  
darius.mirza@gmail.com

CLUB CALA BLANCA  
Oliver Turner  
+44 (0) 1241 854621  
oliverturner208@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN  
Peter Scott  
+44 (0) 1132 600558  
peter.r.scott@btinternet.com

CROMER COUNTRY CLUB  
Jill Bush  
+44 (0)1780 767270  
jillbush1@btinternet.com

CLUB KENMORE  
Liz Laing  
+44 (0) 7929 115584  
liznmichael@btinternet.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB  
Helen Melvin  
+44 (0) 1333 320992  
helenwmelvin@yahoo.co.uk

PINE LAKE OWNERS' CLUB  
Simon Whitwham  
+44 (0)7583 961353  
[s.whitwham@sky.com](mailto:s.whitwham@sky.com)

CLUB ROYAL OASIS  
À PUEBLO QUINTA  
Kate Milton  
+44 (0)7531 129794  
katemilton@hotmail.co.uk

ROYAL TENERIFE  
COUNTRY CLUB  
Ian Whiting  
+44 (0)7798 576977  
iandgwhiting@gmail.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB  
Sue Barnett  
+44 (0)1530 837407  
suebarnett2507@gmail.com

SAHARA SUNSET CLUB  
Lesley Phillips  
+44 (0)7810 441131  
annelesley.phillips@btinternet.com

SANTA BARBARA GOLF AND  
OCEAN CLUB  
Neil Hawker  
+44 (0) 7977 254262  
neilhawker@yahoo.co.uk

SUNSET BAY CLUB  
Helen Williams  
+44 (0)7923 468256  
starfishconsultant@btinternet.com

SUNSET HARBOUR CLUB  
Julia McNaney  
+44 (0)7872 614688  
jdmtraining@aol.com

SUNSET VIEW CLUB  
Jerry Newson  
+44 (0)7747 737897  
revjerrynewson@gmail.com

THURNHAM HALL  
CLUB DES PROPRIÉTAIRES  
John Baker  
+44 (0)7979 534065  
johnpp.baker77@gmail.com

WHITE SANDS BEACH CLUB  
John Davey  
+44 (0)1706 215203  
johnmdavey@btinternet.com

PONT DE WOODFORD  
COUNTRY CLUB  
Miriam Boston  
+44 (0)7931 351285  
mim.boston21@btinternet.com