

CHARTRE QUALITÉ

1. OBJET ✓

La Charte Qualité Clévacances définit les principes communs applicables à toutes les formes d'hébergement labellisées par Clévacances (locations, chambres d'hôtes, hébergements insolites...).

2. BUT DU LABEL ✓

- Promouvoir et garantir, par le biais de contrôles physiques réguliers, des hébergements de qualité en termes d'accueil, équipements, confort et services, correspondant aux attentes et exigences de la clientèle touristique.
- Proposer des hébergements labellisés dont les niveaux de qualité et service sont supérieurs ou égaux aux standards du marché, en garantissant au client un niveau de prestation homogène sur l'ensemble du territoire.
- Contribuer au développement d'une politique de qualité des accueils touristiques
- Défendre les intérêts de la marque Clévacances, de ses membres et de ses adhérents
- Promouvoir la marque Clévacances et les hébergements labellisés

3. ENGAGEMENTS DU PROPRIÉTAIRE ✓

- Mettre à disposition des locataires, sauf cas de force majeure, les locaux prévus à cet effet.
- Offrir et maintenir des prestations de qualité (accueil, hébergement...) conformes au niveau de labellisation attribué. Accueillir les locataires dans un esprit de partage et de convivialité, et leur fournir des informations pratiques pouvant faciliter ou améliorer leur séjour (brochures touristiques, informations pratiques, points d'intérêt...).
- Permettre au représentant territorial Clévacances l'accès à l'hébergement labellisé pour toute visite ou contrôle.
- Signaler à Clévacances, dans les meilleurs délais, tout changement apporté à l'hébergement (travaux d'aménagement...) et susceptible d'en modifier le niveau de qualité.
- Respecter les réglementations en vigueur (urbanisme, sécurité électrique ou gaz, piscines, déclaration en mairie, fiscalité nationale et locale...) concernant l'activité locative. Clévacances et ses représentants ne sauraient être tenus responsables des défauts de sécurité dans les logements labellisés, ni d'éventuels conflits entre propriétaire et locataire.
- Mettre en avant la signalétique fournie par Clévacances, de manière à la rendre visible par les locataires (panneau signalétique, certificat d'agrément...); utiliser la marque et logo Clévacances sur tous les supports de communication du Propriétaire (site internet, documents publicitaires...); mettre un lien vers le site www.clevacances.com depuis le site internet personnel du Propriétaire. Le lien depuis le site internet Clévacances vers le site du Propriétaire ne pourra se faire qu'à l'emplacement prévu. Tout autre lien promotionnel est interdit.
- Toute location devra être concrétisée par la signature d'un contrat Clévacances entre le Propriétaire et son locataire.
- Être ambassadeur de la marque, participer à la vie du réseau et promouvoir les valeurs du label
- Enregistrer et mettre à jour régulièrement les tarifs et réservations dans le planning Propriétaire sur l'espace dédié, et pour chaque hébergement labellisé. Les descriptifs, photos et informations publiées devront être le strict reflet de la réalité.
- Autoriser Clévacances à collecter et utiliser les données personnelles dans le cadre de la base de données propriétaires dont les fins sont les suivantes : comptes Extranet, routage de mailings postaux et électroniques, et plus largement toutes nouvelles applications développées par Clévacances (selon la loi « informatique et libertés », du 6 janvier 1978 modifiée vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données personnelles vous concernant).
- Autoriser Clévacances à utiliser les photos, descriptifs et géolocalisation de l'hébergement, dans le cadre de la promotion de la marque ou de l'hébergement, et ce sur tous supports (base de données partenaires, internet, brochures, affiches...).
- Être à jour de la cotisation annuelle Clévacances et répondre aux sollicitations du label.

4. ENGAGEMENTS DE CLÉVACANCES ✓

- Accompagner le Propriétaire dans ses activités de commercialisation et de location, le former aux outils de gestion locative proposés par Clévacances
- Mettre à disposition du Propriétaire sa connaissance du marché locatif et de la réglementation
- Promouvoir l'hébergement du propriétaire sur le site internet www.clevacances.com et sur tous supports, numériques ou imprimés, publiés par le réseau.
- Accompagner le Propriétaire en cas de questions liées à son activité locative (conseils, litiges...)
- Effectuer une visite de contrôle tous les quatre ans. A cette occasion, le niveau de labellisation pourra être maintenu ou modifié, et la labellisation pourra également être remise en question, si le niveau de qualité des prestations n'est plus conforme au niveau minimum exigé.

5. RÉSILIATION DES ENGAGEMENTS

5.1. A l'initiative du propriétaire (démission)

Le Propriétaire souhaitant résilier son engagement auprès de Clévacances devra adresser à son antenne territoriale un courrier en recommandé. L'antenne Clévacances en accusera réception par courrier ou courriel. La démission prendra effet à l'échéance de l'année de cotisation, sauf souhait contraire du Propriétaire. Les différents documents techniques et commerciaux, ainsi que la signalétique devront être restitués à cette échéance.

En cas d'arrêt d'activité locative (vente de l'hébergement ou autre), le Propriétaire adhérent devra en aviser son antenne territoriale. L'autorisation d'utiliser la marque et les services Clévacances n'est pas cessible à un tiers (un nouveau dossier devra être ouvert par le nouveau propriétaire auprès de l'antenne Clévacances référente).

5.2. A l'initiative de Clévacances (radiation)

L'antenne Clévacances se réserve le droit de prononcer la radiation pour tous motifs de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels du réseau, notamment :

- Le non-respect des tarifs affichés sur le site internet www.clevacances.com
- La non-parution de la location dans les supports de communication Clévacances, du fait du Propriétaire
- Le non-paiement des cotisations et autres participations financières
- Une ou plusieurs réclamations justifiées de la part de la clientèle (selon gravité) ou la récurrence d'avis négatifs avérés
- La fausse déclaration dans les renseignements fournis
- La cession de l'hébergement à un tiers
- L'utilisation de la marque Clévacances pour des locations n'ayant pas fait l'objet d'une labellisation
- Le non-respect de la présente Charte ainsi que des règles en vigueur au sein du réseau
- Si la Qualité ne correspond plus aux exigences du label

L'antenne Clévacances adressera au Propriétaire un courrier en recommandé lui précisant la date de rupture effective des engagements.

Que ce soit dans le cas d'une démission ou d'une radiation :

- Le Propriétaire a interdiction d'utiliser, sous quelle que forme que ce soit, toute référence au label Clévacances, en particulier les signalétiques et appartenances au label sur et dans l'hébergement, ainsi que sur les différents sites internet ou supports de promotion dudit hébergement.
- Clévacances s'engage à ne plus utiliser les différentes données ou photographies du propriétaire, directement ou indirectement. De convention expresse, Clévacances ne saurait cependant être tenu pour responsable, en raison de délais non maîtrisables, du maintien de l'offre d'hébergement de l'adhérent pour un délai non définissable sur un site partenaire ; cependant, Clévacances s'engage sur une obligation de moyens pour faire supprimer les informations dans les plus brefs délais.

6. SIGNATURES

M/Mme.

Domicilié(e) à :

Propriétaire de la (des) location(s) dont l'agrément porte le(s) numéro(s) :

Située(s) à :

déclare avoir pris connaissance de la « Charte Qualité Clévacances » et y adhérer sans réserve.

➤ La présente charte est établie en 2 exemplaires.

À, le / /

NOM, signature et cachet de l'antenne Clévacances

Signature du Propriétaire (ou mandataire dûment habilité)
précédée de la mention « Lu et approuvé »