

Charte d'engagements

Ce document doit être signé lors de la demande de visite. Il vous sera retourné signé lors de la validation de la qualification par la commission d'attribution (*un seul document pour l'ensemble des chambres*)

Chambre d'hôtes référence®

Cette qualification volontaire constate le respect de critères principalement de confort prédéfinis par Offices de tourisme de France au moment de la visite et est octroyée pour cinq ans. Elle ne repose pas sur un examen du respect des normes spécifiques applicables à l'activité qu'elle ne peut donc pas garantir. Cette qualification n'est ni un label mis en place par l'Etat, ni une certification.

Engagements de l'exploitant

L'exploitant de la ou les chambre(s) d'hôtes, dans le cadre de la qualification Chambre d'hôtes référence® s'engage à :

- Respecter l'ensemble des critères contenus dans le référentiel, tout au long des 5 ans de la qualification. Ces critères sont à retrouver dans le « Guide de l'exploitant », pages 6 à 9.
- Avoir pris connaissance de l'ensemble des informations contenues dans le « Guide de l'exploitant ».
- Offrir et maintenir des prestations de qualité (accueil, hébergement, petit déjeuner, nettoyage quotidien, lit fait quotidiennement, documentation...).
- Mettre en place les actions nécessaires en cas de réclamations de la clientèle.
- Assurer personnellement l'accueil des touristes et à leur fournir les informations leur permettant de faciliter leur séjour et la découverte de la destination.
- Délivrer une facture au client pour toutes les prestations fournies. A la demande, l'exploitant doit fournir un contrat de réservation.
- Respecter la réglementation en vigueur pour son activité de chambre d'hôtes (code du tourisme, code de la construction, code de la consommation, ou des textes tel que le Décret n°87-149 du 6 mars 1987, dans les domaines de la gestion d'une chambre d'hôtes, l'hygiène, la sécurité, la piscine etc...).
- Faire apparaître le logo Chambre d'hôtes référence® sur les supports promotionnels.
- Afficher ou mettre à disposition à l'intérieur de la ou les chambres d'hôtes qualifiée(s), le certificat transmis lors de l'attribution par l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire.
- Se soumettre à toute visite sollicitée par l'Office de Tourisme ou l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire.

- Autoriser l'Office de Tourisme ou l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire à collecter et utiliser ses données personnelles dans le cadre de la base de données Chambre d'hôtes référence® (uniquement à des fins de transmission d'information entre l'organisme, l'exploitant et ADN Tourisme-Fédération Nationale)
- Signaler tous changements qui pourraient intervenir durant la validité de la qualification

Engagements de l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire

L'organisme, via le dispositif mis en place sur le territoire, s'engage à :

- Apporter toutes les informations nécessaires à l'exploitant avant, pendant et après la visite de qualification.
- Faire réaliser la visite par une personne formée.
- Garder confidentielles les informations et photos contenues dans le dossier de compte-rendu de visite transmis à la commission d'attribution.
- Être totalement neutre lors de la décision d'attribution de la qualification.

Retrait de la qualification

A l'initiative de l'exploitant

L'exploitant souhaitant arrêter la qualification de sa chambre d'hôtes avant l'échéance des 5 ans, adressera la demande par courrier avec accusé de réception à l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire.

A l'initiative de l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire

L'organisme en charge de la gestion se réserve le droit de prononcer le retrait de la qualification pour le non-respect des engagements cités ci-dessus ou suite à de multiples réclamations justifiées.

Lors de réclamations, une visite de contrôle pourra être effectuée par la personne habilitée. La commission d'attribution décidera au regard de la visite, du maintien ou non de la qualification.

Lorsqu'il y a changement de l'exploitant, la qualification est automatiquement perdue.

L'organisme en charge de la gestion de la qualification adressera à l'exploitant un courrier recommandé avec accusé de réception lui signifiant le retrait de la qualification. A partir de la réception du courrier, l'exploitant dispose d'un délai d'un mois pour faire valoir une explication.

Du moment où le retrait aura été signifié, l'exploitant aura l'obligation de retirer tout signe distinctif de promotion et de communication se rapportant à Chambre d'hôtes références® sous peine de poursuites.

Fait en 2 exemplaires.

Pour l'exploitant

Je soussigné(e)

Déclare avoir pris connaissance des engagements ci-dessus et en accepter librement les termes.

A _____, le

Signature de l'exploitant :

« Lu et approuvé »

Pour l'organisme en charge de la gestion de la qualification

(Nom, qualité, signature et cachet)

A _____, le

Signature et cachet

« Lu et approuvé »

Annexes

Retrouver ci-après le lien pour remplir en ligne et télécharger le document Cerfa de déclaration en mairie de la location en chambre d'hôtes et obtenir un accusé de réception :

- Déclaration en mairie de location de chambre d'hôte :

<https://www.formulaires.service-public.fr/gf/showFormulaireSignaletiqueConsulter.do?numCerfa=13566>

Si votre (vos) chambre(s) d'hôtes est (sont) déjà déclarée(s), ne tenez pas compte de cette annexe.

Si la déclaration en mairie n'a pas été faite, ce document vous permettra de réaliser cette obligation avant de retourner le dossier de demande de visite.

Pour plus d'informations, consultez le site de la Direction générale des Entreprises :

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/chambres-d-hotes>