

**PROJET****CHARTRE DE QUALITÉ GÎTES DE FRANCE****I - L'ETHIQUE GÎTES DE FRANCE**

Gîtes de France entend favoriser les séjours touristiques à la campagne, à la montagne et à la mer, dans les meilleures conditions d'accueil ; satisfaire aux attentes et besoins d'un tourisme d'authenticité, de convivialité, de nature, de calme, de découverte et d'espace ; contribuer à la valorisation et à la conservation du patrimoine et de l'environnement rural.

**L'accueil Gîtes de France** : toute référence à Gîtes de France implique la garantie d'un accueil personnalisé. Hospitalité, disponibilité, chaleur, générosité sont à la base de la promesse faite aux hôtes et des engagements Gîtes de France.

**Les produits Gîtes de France** : pour Gîtes de France, la recherche d'authenticité et le souci de contribuer à la valorisation du patrimoine imposent l'agrément d'hébergements bien intégrés à l'architecture locale ou régionale, et situés dans un environnement rural caractérisé et de qualité. Quelle que soit la formule d'accueil et son classement, Gîtes de France propose et garantit une qualité contrôlée.

**II - OBJET**

La Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert est propriétaire de la marque déposée (dénomination et logo) et du savoir-faire Gîtes de France. Elle agréé des associations départementales en qualité de Relais Gîtes de France. Les Relais sont dès lors habilités à autoriser leurs adhérents répondant à un ensemble de critères définis ci-après, à utiliser la marque et le savoir-faire Gîtes de France.

La présente Charte de Qualité a pour objet d'autoriser l'usage de la marque et du savoir-faire Gîtes de France par l'Adhérent pour la ou les seule(s) formule(s) d'accueil agréée(s) par le Relais et désignée(s) dans la ou les Chartre(s) Produit complétant la présente Charte de Qualité.

La Charte de Qualité définit les règles générales applicables à l'ensemble des formules d'accueil Gîtes de France, tandis que les Chartes Produits précisent les règles spécifiques à chaque formule d'accueil. Les Chartes Produits constituent les contrats d'application de la Charte de Qualité Gîtes de France.

Les critères de confort et d'équipement applicables aux différentes formules d'accueil sont établis par la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert, étant entendu que chaque Relais est habilité à définir des normes d'agrément plus strictes en fonction de sa politique de développement et du contexte local.

Ainsi, l'Adhérent bénéficie de l'agrément Gîtes de France sous réserve de respecter les conditions résultant de l'application des différents contrats liés à l'agrément de sa ou ses formule(s) d'accueil.

### **III - CONDITIONS D'AGRÉMENT**

#### **1) Adhésion à l'Association agréée en qualité de Relais Gîtes de France**

Le gestionnaire d'une formule d'accueil doit être membre de l'association «Relais Gîtes de France» territorialement compétente. A ce titre il doit se conformer aux décisions et orientations qui y sont prises.

#### **2) Aptitude à un accueil de qualité**

L'Adhérent doit présenter une aptitude personnelle à accueillir toutes clientèles dans le strict respect de l'Éthique et des modalités d'accueil Gîtes de France.

En conséquence, ce droit d'usage ne pourra en aucun cas être transmis à titre gratuit ou onéreux.

#### **3) Exploitation d'une formule d'accueil Gîtes de France**

L'Adhérent doit exploiter une formule d'accueil agréée et répondant aux critères principalement définis par la Charte Produit correspondant.

### **IV - MODALITÉS D'USAGE DE LA MARQUE ET DU SAVOIR-FAIRE GÎTES DE FRANCE**

#### **1) Comportement de l'adhérent**

Par son comportement, l'Adhérent s'engage à préserver la réputation et l'image du réseau Gîtes de France.

L'Adhérent maîtrise la langue française. Il sensibilise ses hôtes à la découverte des richesses de sa région, il contribue à l'information de ses hôtes sur les sites, paysages, traditions régionales, monuments, fêtes et animations, possibilités d'activités diverses..., pouvant favoriser la qualité et l'intérêt du séjour.

L'Adhérent s'engage à respecter la réglementation dans ses relations avec les consommateurs, et notamment à adresser un descriptif complet des prestations et des prix nets de majoration, à accueillir ses hôtes sans aucune discrimination. Ces informations engagent la responsabilité de l'Adhérent. Les prix seront justifiés par les prestations offertes, et l'Adhérent veillera à un bon rapport qualité-prix.

En cas de difficulté rencontrée avec les hôtes, l'Adhérent, en liaison avec le Relais, mettra tout en œuvre pour parvenir à un accord amiable rapide. En cas de réclamation d'un client, pour non respect par l'Adhérent d'une de ses obligations, et si aucune solution négociée n'a pu aboutir, l'Adhérent mandate le Relais par la présente charte afin de proposer, pour son compte, des modalités de règlement du litige. L'Adhérent s'engage à dédommager le Relais des frais que celui-ci aurait éventuellement engagés à ce titre.

#### **2) Le maintien de la qualité des prestations et de leur environnement immédiat**

Afin de maintenir la qualité des prestations, l'Adhérent s'engage à ce qu'elles répondent à tout moment aux critères de confort et d'équipement définies par Gîtes de France.

En ce sens, en cas de projet de modification dans la distribution des lieux, dans l'aménagement intérieur ou extérieur, ou en cas de création d'une nouvelle formule d'accueil à proximité, l'Adhérent s'engage à avertir le Relais afin d'obtenir un accord écrit avant le démarrage des travaux ou le début de l'exploitation en l'absence de travaux.

En outre, dans un souci d'information précise à l'égard du consommateur, l'Adhérent est tenu d'informer le Relais au plus tôt de toute modification portant sur l'hébergement, son environnement immédiat, et tout événement pouvant affecter la qualité du séjour.

### **3) L'Exclusivité**

Sauf accord préalable et écrit du Relais, l'Adhérent s'interdit d'utiliser tout autre signe distinctif qu'il associerait aux formules d'accueil agréées Gîtes de France et qui aurait pour effet de valoriser un produit, un service ou une marque concurrente, ou susceptible d'affecter l'image de Gîtes de France, et ce, quelqu'en soit le support (panonceau sur l'hébergement, brochure, Internet, ...).

Sauf accord préalable et écrit du Relais, il s'interdit également de gérer en parallèle, à proximité des hébergements agréés Gîtes de France, tout autre hébergement ou autre formule d'accueil touristique non agréé Gîtes de France.

L'Adhérent ne pourra en aucune manière utiliser la marque déposée Gîtes de France pour un autre objet que l'exploitation des formules d'accueil agréées, sous peine d'engager sa responsabilité civile et pénale.

De plus, il s'interdit de transférer la clientèle Gîtes de France sur des produits non labellisés Gîtes de France.

### **4) Les supports promotionnels**

L'apposition du panonceau Gîtes de France est obligatoire à l'extérieur de l'hébergement, de sorte qu'il soit visible à l'arrivée sur les lieux. Le panonceau est remis par le Relais lors de l'agrément. L'Adhérent en demeurera responsable.

L'Adhérent est tenu d'indiquer annuellement au Relais tous les renseignements utiles et prix de ses prestations qu'il devra ensuite strictement respecter.

L'Adhérent s'engage à obtenir l'accord écrit préalable du Relais pour effectuer la promotion des prestations sur tout support de promotion (guides, Internet, ...) autre que ceux des Gîtes de France. Les moyens personnels de promotion de l'Adhérent devront obligatoirement comporter le logo Gîtes de France. Toutes les informations diffusées, par quelque moyen que ce soit, doivent être conformes à celles communiquées au Relais et ne pas nuire à l'image Gîtes de France.

### **5) La Commercialisation**

La commercialisation de sa formule d'accueil par l'Adhérent lui-même, par le Relais ou par un organisme agréé par le Relais, doit obligatoirement respecter les modalités adoptées par le Relais, en conformité avec les directives de la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert.

## **V - DUREE ET RENOUVELLEMENT DE LA CHARTE**

La présente Charte de Qualité est conclue jusqu'au terme de l'exercice comptable en cours du Relais ou toute autre date expressément définie par le Relais. Elle se renouvelle par périodes successives de 12 mois, par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux mois avant le terme du contrat en cours.

Les parties conviennent que les dispositions de la présente Charte de Qualité pourront être modifiées par la Fédération Nationale des Gîtes de France ou par le Relais Gîtes de France lorsqu'il y est habilité. Ces modifications s'imposent à l'Adhérent lors du prochain renouvellement de la Charte de Qualité.

En outre, l'Adhérent doit respecter les engagements de durée qu'il a souscrits dans le cadre des Chartes Produits.

## VI - RÉSILIATION

### 1) Résiliation automatique

Le présent contrat sera automatiquement et sans préavis résilié de plein droit :

- au cas où l'exploitant d'un produit labellisé Gîtes de France perd la qualité de membre de l'Association « Relais Gîtes de France », pour quelque motif que ce soit ;
- dès lors que, pour retrait d'une autorisation administrative, non renouvellement du bail, de la gérance, perte du droit d'usage ou d'administration de l'immeuble, interdiction de gérer, l'Adhérent n'exploite plus ou n'est plus en mesure d'exploiter d'hébergement agréé ;
- en cas de cession ou de transmission de l'ensemble des hébergements labellisés ou des activités qui y sont exercées, pour quelque raison que ce soit.

### 2) Résiliation facultative

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par l'Adhérent de l'une quelconque de ses obligations définies par la présente Charte, ou en cas de manquement affectant significativement les intérêts des Gîtes de France, le présent contrat pourra être résilié de plein droit à tout moment par le Relais, quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure de régulariser sa situation, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée en tout ou partie sans effet.

En outre, pour les mêmes motifs et selon les mêmes modalités, la Fédération Nationale des Gîtes de France, en qualité de propriétaire de la marque et du savoir-faire Gîtes de France, se réserve le droit d'intervenir directement pour retirer le droit d'usage de la marque à l'Adhérent.

### 3) Conséquences

En cas de rupture du contrat, et quelle qu'en soit la cause, l'Adhérent devra immédiatement cesser de faire usage de la marque et du logo Gîtes de France par quelque moyen que ce soit, et de faire usage de tout support faisant référence aux Gîtes de France. Toute contrefaçon comme tout comportement déloyal sera sanctionné.

L'Adhérent devra immédiatement déposer le panonceau qui lui a été remis. Il assumera toutes les conséquences de la résiliation de la charte, notamment au regard des engagements pris auprès de la clientèle.

La résiliation de la présente Charte entraîne la résiliation de toutes les Chartes Produits afférentes.

***La présente Charte de qualité a été adoptée par l'Assemblée Générale de la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert du ..... Elle se substitue à toutes les Chartes adoptées antérieurement.***

***Ses dispositions pourront être modifiées dans les conditions précisées à l'article V « Durée et renouvellement de la charte » ci-dessus.***