

Ces critères obligatoires ont été validés par le Conseil d'Administration de Clévacances France le 28 juin 2005 et sont susceptibles de connaître des évolutions. Ils représentent les équipements et les éléments de confort minimum par niveau de labellisation. Ils ne sont pas suffisants pour bénéficier du label Clévacances. L'hébergement sera évalué avec la grille d'analyse nationale à l'issue de la visite conduite par le technicien départemental.

SIGNALÉTIQUE A L'ARRIVÉE SUR LE LIEU

La signalétique présente sur la façade de la location doit être actualisée et apposée de façon visible et conforme à la charte graphique du réseau.

ACCUEIL

L'arrivée et le départ du client s'accompagnent d'une prise de contact chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

EXTÉRIEURS

Les toitures sont recouvertes de matériaux traditionnels et utilisés dans l'environnement de la location. Les toitures sont en bon état.

Les façades respectent l'aspect architectural du site concerné et les abords du bâtiment sont propres et non encombrés. L'accès jusqu'à la location est carrossable. Si un espace privatif extérieur est proposé, il comprend : un salon de jardin avec un parasol (sauf si ombrage naturel), une lumière éclairant l'espace repas la nuit.

OUVERTURES

Toute pièce habitable doit avoir un ouvrant direct sur l'extérieur permettant une aération et éclairage naturels (cf. normes d'habitabilité). Les alcôves sont fermées par un rideau, les cabines par une porte.

SOLS

Les sols sont en bon état, en matériaux faciles d'entretien, assurant une parfaite insonorisation et étanchéité (parquets, carrelages, revêtements plastiques, dallages, moquettes...).

MURS ET PLAFONDS

Les murs et plafonds sont recouverts de matériaux en parfait état et étanches. Les matériaux traditionnels sont conservés dans la mesure où ils offrent toutes garanties de confort et d'isolation. Ils assurent un bon confort acoustique. Les hauteurs sous plafond sont au minimum de 2,20 m et de 1,80 m sous rampant (cf. normes d'habitabilité).

EAU

Eau chaude et froide obligatoire à toute heure sur tous les équipements. Le volume d'eau chaude disponible par jour est d'un minimum de 40 litres par personne.

À moins de 50 litres par personne, la production d'eau chaude se fera en continue.

SÉCURITÉ

La location est alimentée en électricité et, le cas échéant, en gaz. Ces alimentations, ainsi que la ventilation des pièces où le gaz est utilisé, répondent aux besoins normaux de la clientèle ; ces installations doivent assurer la sécurité des utilisateurs.

Les nouvelles installations électriques et les nouvelles alimentations en gaz éventuelles, ainsi que la ventilation des pièces où le gaz est utilisé, sont conformes à la réglementation.

L'accès au tableau électrique doit être laissé libre.

CHAUFFAGE

La location doit comprendre un moyen de chauffage fixe dans chaque pièce assurant une température minimale de 19°C quelle que soit la période de location. Pour les DOM-TOM, des ventilateurs ou des brasseurs d'air sont obligatoires dans toutes les pièces.

Un poêle (bois, mazout) ou une cheminée ne sont pas considérés comme source de chauffage principale.

S'ils existent, ils doivent être équipés et en bon état de fonctionnement.

OBSCURITÉ

Un système d'occultation (rideaux occultants ou volets) est obligatoire. En cas de vis-à-vis des voilages sont exigés.

MOBILIER

En bon état, propre, harmonisé et en proportion avec la capacité d'accueil de la location.

PLACARDS

Pour deux personnes : 2,5 m³. Par personne supplémentaire : 1 m³.

HALL D'ENTRÉE OU ESPACE AMÉNAGÉ

Il y a un tapis situé à l'entrée pour s'essuyer les pieds.

CUISINE ET / OU COIN CUISINE

Équipé(e) obligatoirement d'un système d'aération et/ou d'une ventilation.

Possibilité de rangement proportionnel au nombre d'occupants. La cuisine est indépendante, ou de type américaine ou incluse dans le séjour et en excellent état. La vaisselle est de deux fois la capacité d'accueil de la location.

SALLE D'EAU OU DE BAINS

Elle est indépendante, intérieure au logement, fermée par une porte et une cloison entière et équipée obligatoirement d'un système d'aération (fenêtre, VMC, ventilation haute et basse, grilles d'aération).

Au-delà de 6 personnes, il y a deux salles d'eau ou de bains dont une indépendante.

WC

À l'intérieur du logement, indépendants ou dans la salle d'eau, et dans tous les cas équipés obligatoirement d'un système d'aération et du matériel nécessaire à leur utilisation (brosse, couvercle, dévidoir). Pour les studios, VMC obligatoire. Ils ne doivent pas ouvrir directement sur la cuisine ou l'espace repas, hormis pour les studios.

CHAMBRES

Hormis les studios, les chambres doivent être séparées du coin jour par une porte et une cloison entière, avec aération directe.

La capacité d'une chambre au moins sera d'une surface de 9 m² minimum. Elle ne comportera pas plus de deux personnes.

Pour un lit d'une personne, une largeur de 90 cm et une longueur de 190 cm sont obligatoires. Sont tolérés deux lits en 80 cm de largeur et/ou superposés aux normes en vigueur. Pour un lit de deux personnes, une largeur de 140 cm et une longueur de 190 cm sont obligatoires. Il y a un chevet accessible par occupant ou un chevet entre deux lits jumeaux pour chaque chambre.

Chaise et lit bébé en prêt sur demande.

ACCESSOIRES DE LITERIE

La literie (matelas et sommier) est propre et en parfait état, protégée par une alaise et/ou un protège matelas. Les sommiers métalliques et le crin ne sont pas admis. Un dessus de lit et deux couvertures ou une couette au minimum par lit. Un traversin et/ou un oreiller par personne. Un rangement (portant au minimum) pour chaque chambre. Les convertibles sont de qualité et en parfait état. Pour les DOM-TOM, une moustiquaire par lit est conseillée. Les lits pliants ne seront comptés qu'en couchage d'appoint.

SERVICES

Un répertoire avec les informations pratiques et les services d'urgences. Une documentation touristique (type dépliants). Pour les immeubles, ascenseur obligatoire à partir du 3^e étage.

CRITÈRES DE NON LABELLISATION

- Points d'humidité et de moisissure.
- Manque de lumière naturelle pour l'éclairage de jour.
- Mauvaise distribution des pièces : par exemple accès de la salle d'eau ou des WC par la cuisine (hormis pour les studios), WC extérieurs, paliers communs, pièces enfilade (sauf habitation traditionnelle)...
- Sommiers métalliques et crin.
- Difficulté d'accès avec un véhicule de tourisme quelle que soit la saison louée.
- Environnement incompatible avec un séjour de vacances (bruits, odeurs, servitudes...).
- Absence de ventilation et d'aération dans toutes les pièces.
- Absence de revêtements (béton, ciment...).
- Surfaces minimales non respectées.

SURFACES TOUTES CATÉGORIES

La surface habitable est proportionnelle à la capacité d'accueil classée de la location, hors salle d'eau et toilettes, y compris cuisine et coin cuisine :

I / Location d'une pièce pour 2 personnes

(studio de 1 à 4 Clés)

- 1 clé : 15 m²

- 2 clés : 18 m²

- 3 clés : 22 m²

- 4 clés : 28 m²

II / Chambres supplémentaires :

- 1 clé : 7 m²

- 2 clés : 8 m²

- 3 clés : 9 m²

- 4 clés : 10 m²

- 5 clés : 12 m²

Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas pris en compte

III / Par lit supplémentaire au-delà des deux premiers par logement (maximum 2 lits supplémentaires par pièce dite d'habitation) : 1, 2, 3, 4 ou 5 clés : 3 m².

	1 clé	2 clés	3 clés	4 clés	5 clés
EXTÉRIEUR					
Pour les appartements, il y a un balcon ou une terrasse d'au minimum 4 m ² avec une lumière extérieure. Un barbecue sur pied (sauf contre indication locale).		X	X	X	
Pour les maisons, elles comprendront une cour ou un espace extérieur d'au minimum 50 m ² qui sera paysagé et fleuri, privatif aux locataires.			X	X	
S'il s'agit d'un appartement, il sera équipé d'une loggia, terrasse... d'au minimum 9 m ² . S'il s'agit d'une maison, elle devra posséder un jardin ombragé aménagé pour l'agrément.				X	X
Il y aura : - Une terrasse aménagée avec dallage ou espace aménagé. - Le salon de jardin sera de très bonne qualité (ex : teck, fer forgé) équipé de chaises longues et de mobilier supplémentaire. - Une piscine aux normes en vigueur ou prestation équivalente (au moins trois parmi : tennis, jacuzzi, sauna ou hammam, salle de musculation, salle de billard...) pouvant être commune avec le propriétaire ou autres locataires. - Depuis la location, il y a une vue privilégiée sur l'extérieur.				X	X
La maison est entourée d'un parc (2000 m ² minimum) avec un cachet exceptionnel. Une piscine aux normes en vigueur ou prestation équivalente (au moins trois parmi : tennis, jacuzzi, sauna ou hammam, salle de musculation, salle de billard...) et privative aux locataires.					X
					X
OUVERTURES					
Toutes les pièces disposent d'une aération directe : cuisine, salle à manger, salon, salle de bains, WC, chambres...				X	X
MOBILIER/DÉCORATION					
Le mobilier est homogène et de bon goût. La décoration et les revêtements sont harmonisés.			X	X	X
Le mobilier et la décoration sont luxueux et de grand standing.				X	X
STATIONNEMENT					
Il y a une possibilité de stationnement du véhicule des locataires à proximité de la location.	X	X	X	X	X
Il y a un emplacement réservé aux locataires mais non protégé.			X	X	X
La location possède un parking privé couvert ou intérieur clos.				X	X
HALL D'ENTRÉE OU ESPACE AMÉNAGÉ					
Il y a un portemanteau		X	X	X	X
CUISINE ET/OU COIN CUISINE					
Elle comprend : - Plaques de cuisson et four en rapport avec la capacité d'accueil. - Un évier avec robinet mélangeur. - Un réfrigérateur (140 L minimum pour quatre à cinq personnes ou 110 L en deçà). - La batterie de cuisine est en parfait état.					
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
Elle comprend : Une hotte aspirante. L'absence de hotte aspirante est tolérée en dehors des studios si la cuisine présente des possibilités d'aération suffisantes (fenêtre, VMC).		X	X	X	X
Elle comprend : - Une VMC - Un robot multifonctions. - Un lave-vaisselle 8 couverts (pour les logements de plus de 4 personnes). - La vaisselle est de 3 fois la capacité d'accueil.					
			X	X	X
			X	X	X
			X	X	X
			X	X	X
			X	X	X
			X	X	X
			X	X	X
Elle est aérée par une fenêtre. Il y a : - Un lave-vaisselle 12 couverts (au-delà de 6 personnes). - Un congélateur et/ou combiné congélation.				X	X
				X	X
Elle est indépendante de la salle de séjour, ou de type américaine. Les points d'eau comportent des robinets mitigeurs.					X
PIÈCE DE JOUR					
Elle comporte : - Une prise T.V. - Télévision couleur conseillée.			X	X	X
			X	X	X
Il y a un salon complet.				X	X
SALLE D'EAU OU DE BAINS					
Au-delà de 6 personnes, il y a deux salles d'eau ou de bains dont une indépendante. Équipements en rapport avec la capacité : - Douche ou baignoire avec robinet mélangeur et système de douche. - Lavabo avec robinet mélangeur. - Un chauffage en toute saison. - Portemanteau ou patère.					
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
Elle comprend : Une douche et/ou baignoire avec rideau et système de douche - Elle est ventilée par une VMC.		X	X	X	X
Elle comprend : - Une douche ou baignoire avec protection de type plexi ou verre. Il y a : - Un mitigeur. - Un éclairage de qualité type basse tension ou halogène.					
			X	X	X
				X	X
Elle comprend un radiateur sèche serviettes et un mitigeur thermostatique.					X
WC					
Ils sont ventilés par une VMC.		X	X	X	X
Ils sont éclairés et ventilés par une fenêtre.				X	X
À partir de 6 personnes, 2 WC dans la location dont un totalement indépendant.			X	X	X
Un WC pour 4 personnes.					X
CHAMBRES					
Hormis les studios, la chambre principale est strictement indépendante, avec un lit à deux places (140x190 cm), ou deux lits à une place (90 x 190 cm). Pour les studios et appartements, il est toléré 2 lits superposés aux normes en vigueur d'une dimension de 80 cm minimum. Penderie et surface de rangement fermées par une porte : pour 2 personnes : 3 m ² . Par personne supplémentaire : 1 m ² . Dans les DOM-TOM, une moustiquaire par lit à la demande est obligatoire. La source d'éclairage principale à l'entrée peut s'éteindre du lit.					
		X	X	X	X
		X	X	X	X
		X	X	X	X
		X	X	X	X
		X	X	X	X
Il y a : - Une chaise ou un fauteuil ou un valet de chambre recommandé par chambre. - Des voilages ou double rideaux.			X	X	X
			X	X	X
La chambre principale est équipée d'une prise TV. Il n'y a pas plus d'un lit de deux personnes ou deux lits d'une personne par chambre. Les lits sont de grandes dimensions : 160 x 200 cm. Il y a une armoire penderie avec cintres.				X	X
				X	X
				X	X
Chaque chambre comporte son propre sanitaire privatif. Une télévision couleur est conseillée dans la chambre principale.					X
ÉQUIPEMENT D'ENTRETIEN					
- Fer et molleton ou table à repasser. - Balai, seau, pelle, serpillière.					
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X
- Un lave-linge commun avec le propriétaire ou autres locataires. L'absence de lave-linge sera tolérée dans les studios pour 2 personnes ou l'installation d'un lave-linge est impossible.		X	X	X	X
- Produits d'entretien à disposition.			X	X	X
- Un aspirateur.				X	X
SERVICES					
- Télévision couleur recommandée.			X	X	X
- Téléphone en télésejour ou service restreint ou téléphone portable « Mobicarte » (sans réserve d'une bonne couverture du réseau).			X	X	X
- Équipement Hi-fi recommandé.				X	X
- Magnétoscope / lecteur DVD.					X
- Connexion Internet.					X
- La documentation touristique est mise dans un classeur organisé.			X	X	X
- Jeux de société.				X	X
- À la demande, location de draps et linge de maison.		X	X	X	X
- La fourniture des draps et du linge de maison est comprise dans le prix de la location.				X	X
- Changement des draps et du linge de maison une fois par semaine.					X
- À la demande, possibilité de service de ménage moyennant paiement.			X	X	X
- Ménage en fin de séjour compris dans le prix de la location.					X
- La location est totalement climatisée (DOM-TOM) ou en partie (mansardes).			X	X	X

Monsieur ou Madame (1)

Domicilié(e) à

Propriétaire de la location dont l'agrément porte le numéro

Située à

La location s'effectuera dans les conditions suivantes :

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Une location de vacances Clévacances est un hébergement destiné à la location dans une station ou une zone touristique, situé à la campagne, à la montagne, à la mer, dans une station thermique ou en ville.

Une location Clévacances est :

- **Une maison** : elle peut correspondre à une construction récente ou à un habitat plus traditionnel.
Niveaux de confort de 1 à 5 Clés.
- **Un chalet** : maison bardée de bois ou en rondins située principalement à la montagne.
Niveaux de confort de 1 à 5 Clés.
- **Un Appartement et studio** : ils sont situés dans un immeuble, une résidence ou une maison.
Niveaux de confort de 1 à 4 Clés.

Ces locations doivent répondre aux conditions minimales de confort, de sécurité et d'habitabilité dont le respect de la conformité incombe au loueur (décret N° 87 - 149 du 6 mars 1987).

La marque « Clévacances France » est décernée nominativement par logement.

En cas de non respect de ces obligations, Clévacances se réserve la faculté de lui retirer la labellisation, dans les conditions fixées à l'article 6 de la charte de qualité.

ARTICLE 2 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

Un accueil personnalisé est assuré par le propriétaire ou son mandataire.

Tout sera mis en œuvre pour faciliter le séjour, les démarches et les besoins d'information touristique de la clientèle.

ARTICLE 3 : ADHÉSION À LA CHARTRE

L'adhésion à la charte est volontaire.

L'engagement est renouvelable tacitement d'année en année, sauf s'il est dénoncé, soit par le propriétaire au moment de l'appel de cotisation, soit par l'Organisme Départemental. Dans le cas où il y a une aide financière, le propriétaire s'engage à adhérer à Clévacances pour une durée minimum fixée par les collectivités territoriales.

Le propriétaire qui bénéficie de la marque de qualité Clévacances France contribuera à la valorisation de ce label.

Les modalités financières de l'adhésion sont déterminées annuellement par l'Organisme Départemental Clévacances.

Les conditions d'adhésion à Clévacances sont contenues dans le règlement intérieur de chaque département.

Procédure d'adhésion à la charte :

- Sur demande du propriétaire, la visite de la location est effectuée par un technicien de l'Organisme Départemental agréé Clévacances, pouvant être accompagné d'un représentant de l'Office de Tourisme ou du Syndicat d'Initiative local.
- Les résultats des visites sont présentés à la Préfecture pour homologation officielle, selon les dispositions de l'Arrêté Ministériel en vigueur.
- Par la suite, le propriétaire se voit notifier l'agrément Clévacances par écrit.
- A défaut pour le propriétaire de former un recours à l'encontre de la décision d'agrément ou de refus d'agrément par lettre recommandée dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette décision, aucune contestation n'est plus recevable et l'agrément est valable jusqu'à la prochaine visite de maintenance.
- En cas de non-respect de la charte de qualité « Clévacances France », l'agrément lui sera retiré.
- Après avoir signé la présente charte en double exemplaires, le propriétaire recevra les documents justifiant son appartenance à la marque « Clévacances France ».

ARTICLE 4 : LA QUALITÉ CLÉVACANCES

La qualité Clévacances est matérialisée par deux identifiants obligatoires :

- Un support signalétique.
- Un certificat justifiant le niveau de confort et la validité, à mettre en évidence sur la porte intérieure de la location agréée.

Ces documents demeurent la propriété de l'Organisme Départemental agréé Clévacances.

Ce label est décerné pour 3 ans à tous les propriétaires signataires de la charte de qualité, sous réserve du respect de cette dernière et du paiement de la cotisation, jusqu'à la visite de maintenance.

Toute modification apportée à la(ou aux) location(s) par le propriétaire, susceptible d'entraîner un changement de niveau de confort, devra être signalée à l'Organisme Départemental agréé Clévacances.

Après une visite de maintenance prévue tous les trois ans, l'Organisme Départemental agréé Clévacances se réserve le droit de maintenir ou de modifier le niveau de confort suivant le cas.

ARTICLE 5 : LOCATION - PRIX

Conformément aux prescriptions de la charte de qualité, la location s'entend à la semaine et éventuellement au week-end. Les prix comprennent la location de l'hébergement et sont communiqués tous les ans à l'Organisme Départemental agréé Clévacances chargé d'éditer le catalogue. Dans le cas où les charges ne sont pas incluses dans le prix de la location, le propriétaire s'engage à en faire part à sa clientèle de façon claire et explicite, et à les facturer séparément.

Tout acte de location sera obligatoirement concrétisé par l'envoi des documents contractuels suivants :

- contrat de location.
- état descriptif de la location louée.

Ces documents seront mis à la disposition du propriétaire (ou du mandataire) par l'Organisme Départemental agréé Clévacances. En cas de litiges, le propriétaire et le locataire auront la possibilité d'avoir recours à l'arbitrage de l'Organisme Départemental agréé Clévacances dans la mesure où le propriétaire sera en règle avec la présente charte et que le locataire sera en possession d'un contrat de location et d'un état descriptif Clévacances.

ARTICLE 6 : RADIATION

L'Organisme Départemental agréé 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 prix communiqués à l'Organisme Départemental agréé Clévacances.
- la non-parution de l'établissement dans les supports de communication Clévacances, du fait de l'adhérent.
- le non-paiement des cotisations annuelles et autres participations financières.
- une ou plusieurs réclamations de la part de la clientèle (selon gravité).
- la fausse déclaration dans les renseignements fournis.
- la cession de l'hébergement à un tiers.
- l'utilisation du label Clévacances pour des locations n'ayant pas fait l'objet d'une labellisation Clévacances.
- le non-respect des engagements, ainsi que des règles en vigueur au sein de la fédération nationale.

Dès notification de sa radiation par l'Organisme Départemental agréé Clévacances, le signataire, sous peine de poursuites, a interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, toute référence au label « Clévacances France ».

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT

Je soussigné(e) Monsieur ou Madame

- déclare avoir pris connaissance de la charte de qualité des « Clévacances France » et en accepter librement les termes.
- m'engage à utiliser le logo et faire état de mon appartenance ainsi que mon niveau de confort, sur tous supports de promotion complémentaires à ceux réalisés par Clévacances, conformément à la charte de qualité nationale Clévacances.
- autorise Clévacances France à collecter et utiliser mes données personnelles dans le cadre de la base de données propriétaires (vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux données personnelles vous concernant).
- autorise l'Organisme Départemental agréé Clévacances et Clévacances France à reproduire sur tous supports de promotion (affiches, brochures, sites internet...) les photographies prises lors de la visite de mon (mes) hébergement(s).
- accepte de fournir tous renseignements utiles à l'Organisme Départemental agréé Clévacances sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle, ...).
- m'engage (sauf cas de force majeure) à mettre chaque année à disposition des locataires les locaux prévus à cet effet.
- m'engage à maintenir les lieux loués à un niveau de confort toujours conforme à la charte de qualité Clévacances.

Pour leur part, les organismes responsables s'engagent à mettre en œuvre les moyens nécessaires au développement de la marque « Clévacances France », notamment par l'édition d'un catalogue annuel, ainsi que de défendre les intérêts de leurs adhérents. La présente charte est établie en deux exemplaires.

« Lu et approuvé » (mention à écrire à la main).

A, le / /

Signature du Propriétaire

Signature et cachet de l'Organisme
Départemental agréé Clévacances

(1) Si le propriétaire de la location est une collectivité locale ou un groupement, préciser le nom du représentant légal.

N.B. : Le présent texte de la charte de qualité des « Clévacances France » a été adopté par le Conseil d'Administration de Clévacances France en date du 8 novembre 2006.

- La présente charte s'applique à tous les propriétaires de locations de vacances agréées Clévacances (particuliers, groupement, communes, ...) qui seront informés de toute éventuelle modification.

- L'utilisation frauduleuse de la marque Clévacances par le biais des documents portant le logo pour une location non labellisée ou radiée entraînera la poursuite du propriétaire, passible des sanctions légales.

« Chambres d'Hôtes Clévacances » : elles sont situées chez l'habitant et à usage exclusif du locataire.

« Chambres Clévacances » : elles sont indépendantes, situées à une adresse différente du propriétaire ou du mandataire, et à usage exclusif du locataire. Elles peuvent être au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge.

Ces critères obligatoires ont été validés par le Conseil d'Administration de Clévacances France le 20 juin 2007 et sont susceptibles de connaître des évolutions. Ils représentent les équipements et les éléments de confort minimum par niveau de labellisation. Ils ne sont pas suffisants pour bénéficier du label Clévacances. La chambre d'hôtes sera évaluée avec la grille d'analyse nationale à l'issue de la visite conduite par le technicien départemental.

SIGNALÉTIQUE A L'ARRIVÉE SUR LE LIEU

La signalétique présente sur la façade des chambres d'hôtes doit être actualisée et apposée de façon visible et conforme à la charte graphique du réseau. Les tarifs (nuit, petit déjeuner, taxe de séjour si existante...) doivent être affichés pour chaque chambre et détaillés, à l'extérieur de la structure et à l'intérieur de la chambre conformément à la réglementation en vigueur.

ACCUEIL

L'arrivée et le départ du client s'accompagnent d'une prise de contact chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

EXTÉRIEURS

Les toitures sont recouvertes de matériaux traditionnels et utilisés dans l'environnement de la structure chambres d'hôtes. Les toitures sont en bon état. Les façades respectent l'aspect architectural du site concerné et les abords du bâtiment sont propres et non encombrés. L'accès jusqu'à la structure est carrossable. Si un espace privatif extérieur est proposé, il comprend : un salon de jardin avec parasol (sauf si ombrage naturel), une lumière éclairant l'espace repas la nuit, le cas échéant.

OUVERTURES

Une fenêtre ouvrant sur l'extérieur permet une aération et éclairage naturel (cf. normes d'habitabilité). Pour les DOM-TOM des moustiquaires sont obligatoires.

SOLS

Les sols sont en bon état, en matériaux faciles d'entretien, assurant une parfaite insonorisation et étanchéité (parquets, carrelages, revêtements plastique, dallages, moquettes...).

MURS ET PLAFONDS

Les murs et plafonds sont recouverts de matériaux en parfait état et étanches. Les matériaux traditionnels sont conservés dans la mesure où ils offrent toutes garanties de confort et d'isolation. Ils assurent un bon confort acoustique. Les hauteurs sous plafond sont au minimum de 2,20 m et de 1,80 m sous rampant (cf. normes d'habitabilité).

Dans le cas d'une chambre située au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge, le confort acoustique doit être particulièrement soigné.

EAU

Eau chaude et froide obligatoire à toute heure sur tous les équipements. Le volume d'eau chaude disponible par jour est d'un minimum de 40 litres par personne. À moins de 50 litres par personne, la production d'eau chaude se fera en continue.

SÉCURITÉ

La structure est alimentée en électricité et, le cas échéant, en gaz. Ces alimentations, ainsi que la ventilation des pièces où le gaz est utilisé, répondent aux besoins normaux de la clientèle ; ces installations doivent assurer la sécurité des utilisateurs. Les nouvelles installations électriques et les nouvelles alimentations en gaz éventuelles, ainsi que la ventilation des pièces où le gaz est utilisé, sont conformes à la réglementation en vigueur.

CHAUFFAGE

Les chambres d'hôtes et pièce de vie doivent comprendre un moyen de chauffage fixe assurant une température minimale de 19° quelle que soit la période de location. Pour les DOM-TOM, des ventilateurs ou des brasseurs d'air sont obligatoires. Un poêle (bois, mazout) ou cheminée ne sont pas considérés comme source de chauffage principal.

PIÈCE DE VIE

L'aménagement, le mobilier et la décoration sont de qualité et en proportion avec la capacité d'accueil des chambres d'hôtes.

Dans le cas d'une chambre située au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge, une pièce de vie sera à disposition des hôtes (la salle de restauration ne sera en aucun cas considérée comme telle).

PETIT DÉJEUNER

Est obligatoirement proposé, servi par le propriétaire ou son mandataire ou préparé par le client (dans ce cas, les produits et équipements sont fournis).

CHAMBRE

Source d'éclairage principale à l'entrée, table de chevet, lumière de chevet et chaise par occupant, penderie avec cintres.

Un système d'occultation (rideaux occultants ou volets) des fenêtres est exigé. En cas de vis-à-vis, des voilages sont obligatoires.

Dans le cas d'une chambre située au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge, l'accès aux chambres doit être indépendant et se fera sans passer par le restaurant.

LITERIE

La literie (matelas et sommier) est propre et en parfait état, protégée par une alaise et/ou un protège matelas. Les sommiers métalliques et le crin ne sont pas admis. Pour un lit de deux personnes, une largeur de 140 cm et une longueur de 190 cm sont le minimum obligatoire. Les couchages en 90 cm et en 120 cm sont pour une personne. Sont tolérés les couchages en 80 cm de largeur pour les lits superposés selon les normes européennes en vigueur. Un dessus de lit, deux couvertures ou une couette au minimum par lit. Un traversin, un oreiller par personne. Les lits doivent être faits à l'arrivée. Pour les DOM-TOM, une moustiquaire par lit est conseillée.

SANITAIRES

Ils sont équipés obligatoirement d'un système d'aération (fenêtre, VMC, ventilation haute et basse, grilles d'aération).

Ils contiennent obligatoirement : douche ou baignoire, miroir, tablette, porte-serviettes, lavabo avec robinet mélangeur ou mitigeur, point lumineux au-dessus du lavabo, prise de courant, rangements, poubelle fermée, chauffage fixe.

Seront fournis un drap de bains et une serviette par personne, un tapis de bain et une savonnette et un shampoing-douche par personne et renouvelés entre chaque location.

WC

Ils sont équipés obligatoirement d'un système d'aération et du matériel nécessaire à leur utilisation (brosse, couvercle, dévidoir).

SERVICES

Ascenseur au-delà du 3° étage.

CRITÈRES DE NON LABELLISATION

- Points d'humidité et de moisissure.
- Manque de lumière naturelle pour l'éclairage de jour.
- Difficulté d'accès avec un véhicule de tourisme quelle que soit la saison louée.
- Environnement incompatible avec un séjour de vacances (bruits, odeurs, servitudes...).
- Absence de pièce de vie à disposition des hôtes.
- Absence d'entrée indépendante concernant l'accès aux chambres.
- Absence de ventilation et d'aération.
- Absence de revêtements (béton, ciment...).
- Surfaces minimales non respectées.
- Structure de plus de cinq chambres.

	1 clé	2 clés	3 clés	4 clés
EXTÉRIEURS				
Stationnement à proximité.	X	X	X	
Stationnement privé (1 place par chambre, sauf contrainte particulière).				X
Au choix, l'un des critères suivants est obligatoire : Stationnement privé ou balcon ou espace extérieur aménagé ou salon de jardin.			X	
Espace extérieur et salon de jardin de qualité + chaises longues.				X
PIÈCE DE VIE				
Elle est recommandée pour le petit déjeuner, réservée à la clientèle ou commune avec le propriétaire.	X			
Elle est obligatoire, surface et aménagement en rapport avec la capacité d'accueil, accessible à tout moment.		X	X	X
Elle comprend un coin détente avec jeux/ou bibliothèque. La télévision couleur, le service téléphone et un micro-ondes sont recommandés. L'accès entre les chambres et la pièce de vie se fait de préférence par l'intérieur du bâtiment.			X	X
PETIT DÉJEUNER				
Il est pris dans l'espace réservé à cet effet, soit dans la chambre soit dans la pièce de vie à l'initiative du propriétaire.	X	X		
Il est servi dans l'espace réservé à cet effet, soit dans la chambre soit dans la pièce de vie à l'initiative du locataire.			X	X
Il est classique : café, thé, chocolat, lait, pain, beurre, confiture et en quantité suffisante.	X	X		
Il est de préférence amélioré : classique + jus de fruit, viennoiseries...		X		
Il est obligatoirement amélioré : classique + jus de fruit, viennoiseries...			X	
Il est supérieur : amélioré + œufs, charcuterie, laitages, céréales, produits régionaux de qualité.				X
La vaisselle, le linge de table et les couverts sont propres et de bonne qualité.	X	X		
La vaisselle, le linge de table et les couverts sont propres et de très bonne qualité.			X	X
CHAMBRE				
Surface minimum hors sanitaires pour un accueil de deux personnes.	10 m ² pour 2 pers. + 3 m ² par pers. suppl.; 4 pers. maximum par chambre	12 m ² pour 2 pers. + 3 m ² par pers. suppl.; 3 pers. maximum par chambre, au-delà elle est conçue sous forme de suite	14 m ² pour 2 pers. et 17 m ² pour 3 pers.	18 m ² minimum pour 2 pers. au-delà de 2 pers. elle est conçue en suite (2 chambres communicantes)
Surface minimum hors sanitaires pour un accueil d'une personne.	7 m ²	8 m ²	9 m ²	10 m ²
La décoration est correcte : simple et fonctionnelle.	X			
La décoration est agréable : double-rideaux ou autres voilages recommandés ; table ou bureau avec éclairage, rangement de 3 m ² par pers + 1 m ² par personne supplémentaire en rapport avec la capacité d'accueil.		X	X	X
La décoration est recherchée : double-rideaux obligatoires, coin petit déjeuner obligatoire (table +chaises), un fauteuil, un porte-bagages ou espace de rangement à cet effet.			X	X
La décoration est luxueuse et raffinée : coin salon, télévision et équipement hi-fi recommandés.				X
LITERIE				
Couchage pour 2 personnes au minimum en 140 cm x 190 cm (les couchages en 90 cm x 190 cm et en 120 cm x 190 cm sont pour 1 personne).	X	X	X	X
Couchage pour 2 personnes en 160 cm x 200 cm recommandé, et oreillers supplémentaires obligatoires.			X	X
Couchage pour 2 personnes en 160 cm x 200 cm obligatoire.				X
SANITAIRES (salle d'eau ou salle de bains)				
Ils peuvent être partagés par 2 chambres maximum et doivent être au même étage. S'ils ne sont pas communicants, l'accès se fait par une clé privative remise par le propriétaire ou le mandataire.	X			
Privatifs - Il est fortement recommandé qu'ils soient communicants avec la chambre, cloisonnés et ventilés. Porte-serviettes accessible sans sortir de la douche ou de la baignoire.		X		
Privatifs - Ils sont dans la chambre, entièrement cloisonnés et ventilés - Comportant des matériaux et équipements de qualité. Le linge de toilette est de très bonne qualité, baignoire recommandée, sèche-cheveux, climatisation pour les DOM-TOM.			X	X
Privatifs et spacieux : baignoire ou douche balnéo, robinets mitigeurs thermostatiques, peignoir de bain par occupant, douche en complément et double vasque recommandées.				X
WC				
Ils peuvent être partagés par 2 chambres maximum et doivent se trouver de préférence au même étage que les chambres. Indépendants des sanitaires.	X			
Ils sont fermés par une porte, entièrement réservés à la chambre, communicants ou non avec celle-ci.		X		
Ils sont dans la chambre, entièrement cloisonnés, fermés par une porte et comportant des matériaux de qualité.			X	X
Ils sont indépendants de la salle de bains.				X
ENTRETIEN				
Les draps et le linge de toilette doivent être changés entre chaque location et 2 fois par semaine si séjour prolongé.	X	X		
Les draps et le linge de toilette doivent être changés tous les deux jours si séjour prolongé.			X	
Le linge de toilette doit être changé tous les jours si séjour prolongé.				X
Le ménage doit être fait 2 fois par semaine si séjour prolongé.	X	X		
Le ménage doit être fait tous les deux jours si séjour prolongé.			X	
Le ménage doit être fait tous les jours si séjour prolongé.				X
SERVICES PLUS				
Documentation touristique, fiche de services d'urgence à disposition.	X	X	X	X
La documentation touristique est mise dans un classeur organisé dans la chambre.			X	X
Matériel bébé mis à disposition.			X	X
Piscine avec draps de bain, ou prestation équivalente au moins trois parmi : tennis, jacuzzi, sauna ou hammam, salle de musculation, salle de billard...				X

Nom ou raison sociale :

Domicilié(e) à :

Propriétaire des chambres d'hôtes (N° Agrément(s)) :

Adresse des chambres d'hôtes :

Les conditions d'adhésion sont les suivantes :

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Conformément à la loi 2006-437 du 14 Avril 2006 et son décret d'application n° 2007-1173 la chambre d'hôtes Clévacances est un hébergement destiné à compléter les hébergements touristiques traditionnels (hôtels, locations, résidences,...).

Elle est située chez l'habitant.

Un service tables d'hôtes peut compléter l'hébergement.

Dans tous les cas, le propriétaire en assure la gestion et réside sur place.

La marque « Chambres d'hôtes Clévacances France » est décernée exclusivement pour chaque chambre.

Le nombre maximum de chambres par structure est égal à 5, pour une capacité d'accueil maximum de 15 personnes.

La prestation « Chambres d'Hôtes Clévacances » comprend la nuitée et le petit déjeuner.

En cas de non-respect de ces obligations, Clévacances se réserve la faculté de lui retirer la labellisation, dans les conditions fixées à l'article 6 de la charte de qualité.

ARTICLE 2 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

Un accueil personnalisé est assuré par le propriétaire.

Tout sera mis en œuvre pour faciliter le séjour, les démarches et les besoins d'information touristique de la clientèle.

Un soin particulier sera apporté à l'élaboration et au service du petit déjeuner (produits maison, régionaux..., en quantité suffisante).

ARTICLE 3 : ADHÉSION À LA CHARTE

L'adhésion à la charte est volontaire.

L'engagement est renouvelable tacitement d'année en année, sauf s'il est dénoncé, soit par le propriétaire au moment de l'appel de cotisation, soit par l'Organisme Départemental. Dans le cas où il y a une aide financière, le propriétaire s'engage à adhérer à Clévacances pour une durée minimum fixée par les collectivités territoriales.

Le propriétaire qui bénéficie de la marque de qualité Clévacances France contribuera à la valorisation de ce label.

Les modalités financières de l'adhésion sont déterminées annuellement par l'Organisme Départemental Clévacances.

Les conditions d'adhésion à Clévacances sont contenues dans le règlement intérieur de chaque département.

Procédure d'adhésion à la charte :

- Sur demande du propriétaire, la visite de la(ou des) chambre(s) est effectuée par l'animateur de l'Organisme Départemental Clévacances, pouvant être accompagné d'un représentant de l'Office de Tourisme ou du Syndicat d'Initiative local.
- Toutes les chambres doivent être présentées à la visite de labellisation.
- Par la suite, le propriétaire se voit notifier l'agrément Clévacances par écrit.
- A défaut pour le propriétaire de former un recours à l'encontre de la décision d'agrément ou de refus d'agrément par lettre recommandée dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette décision, aucune contestation n'est plus recevable et l'agrément est valable jusqu'à la prochaine visite de maintenance.
- Après avoir signé la présente charte en double exemplaire, le propriétaire recevra les documents justifiant son appartenance à la marque Clévacances France.

ARTICLE 4 : LA QUALITÉ CLÉVACANCES

La qualité Clévacances est matérialisée par deux documents obligatoires :

- Un panneau à fixer à l'entrée extérieure de l'habitation.
- Un certificat justifiant le niveau de confort et la validité attribués, à mettre dans chaque chambre.

Ces documents demeurent la propriété de l'Organisme Départemental Clévacances.

Ce label est décerné pour 3 ans à tous les propriétaires signataires de la charte de qualité, sous réserve du respect de cette dernière et du paiement de la cotisation, jusqu'à la visite de contrôle suivante.

Toute modification apportée à la(ou aux) chambre(s) par le propriétaire, susceptible d'entraîner un changement de niveau de confort, devra être signalée à l'Organisme Départemental Clévacances.

Après une visite de contrôle, l'Organisme Départemental Clévacances se réserve le droit de maintenir, de modifier le niveau de confort, ou de radier la(ou les) chambre(s) pour défaut de conformité.

En cas de modification du niveau de confort, le propriétaire recevra de l'Organisme Départemental un(ou de) nouveau(x) certificat(s) qu'il sera tenu d'afficher en lieu et place de l'(ou des) ancien(s) document(s).

ARTICLE 5 : LOCATION - PRIX

Les tarifs (nuitée, petit déjeuner, taxe de séjour si existante,...) doivent être affichés pour chaque chambre et détaillés, à l'extérieur de la structure et à l'intérieur de la chambre conformément à la réglementation en vigueur. Une quittance est obligatoirement remise au locataire. Le propriétaire utilisera des documents types Clévacances : contrat de location, facture, fiche tarifaire,...

Les prix sont communiqués tous les ans à l'Organisme Départemental agréé Clévacances chargé d'éditer le catalogue.

En cas de litiges, le propriétaire et le locataire auront la possibilité d'avoir recours à l'arbitrage de l'Organisme Départemental Clévacances, dans la mesure où le propriétaire sera en règle avec la présente charte et que le locataire sera en possession d'un contrat de location et d'un état descriptif Clévacances.

ARTICLE 6 : RADIATION

L'Organisme Départemental agréé 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 prix communiqués à l'Organisme Départemental agréé Clévacances.
- la non-parution de l'établissement dans les supports de communication Clévacances, du fait de l'adhérent.
- le non-paiement des cotisations annuelles et autres participations financières.
- une ou plusieurs réclamations de la part de la clientèle (selon gravité).
- la fausse déclaration dans les renseignements fournis.
- la cession de l'hébergement à un tiers.
- l'utilisation du label Clévacances pour des chambres n'ayant pas fait l'objet d'une labellisation Clévacances.
- le non-respect des engagements, ainsi que des règles en vigueur au sein de la fédération nationale.

Dès notification de sa radiation par l'Organisme Départemental agréé Clévacances, le signataire, sous peine de poursuites, a interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, toute référence au label « Clévacances France ».

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT

Je soussigné(e).....

- déclare avoir pris connaissance de la charte de qualité des « Chambres d'Hôtes Clévacances France », et en accepter librement les termes.
- m'engage à utiliser le logo et faire état de mon appartenance ainsi que mon niveau de confort, sur tous supports de promotion complémentaires à ceux réalisés par Clévacances, conformément à la charte de qualité nationale Clévacances.
- autorise Clévacances France à collecter et utiliser mes données personnelles dans le cadre de la base de données propriétaires (vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux données personnelles vous concernant).
- autorise l'Organisme Départemental agréé Clévacances et Clévacances France à reproduire sur tous supports de promotion (affiches, brochures, sites internet...) les photographies prises lors de la visite de mon (mes) hébergement(s).
- accepte de fournir tous renseignements utiles à l'Organisme Départemental agréé Clévacances sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle,...).
- m'engage (sauf cas de force majeure) à mettre chaque année à disposition des locataires les locaux prévus à cet effet.
- m'engage à maintenir les lieux loués à un niveau de confort toujours conforme à la charte de qualité Clévacances.

La présente charte est établie en deux exemplaires.

Tout manquement aux conditions générales de la présente charte entraînera automatiquement la perte de la marque Clévacances France, et de tous les avantages qui y sont attachés. Pour sa part l'Organisme Départemental Clévacances s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au développement de la marque « Chambres d'Hôtes Clévacances France », et à défendre les intérêts de ses adhérents.

« Lu et approuvé » (mention à écrire à la main).

A, le / /

Signature du Propriétaire

Signature et cachet de
l'Organisme Départemental agréé Clévacances

N.B. : Le présent texte de la charte de qualité des « Chambres d'Hôtes Clévacances » a été adopté par le Conseil d'Administration de Clévacances France en date du 8 Novembre 2006 et fait référence à la nouvelle définition du Code du Tourisme et son décret d'application.

- La présente charte s'applique à tous les propriétaires de chambres d'hôtes agréées Clévacances (particuliers, groupement, communes...) qui seront informés de toute éventuelle modification.
- L'utilisation frauduleuse de la marque Clévacances par le biais des documents portant le logo pour une chambre non labellisée ou radiée entraînera la poursuite du propriétaire, passible des sanctions légales.