

## 1. OBJET

La charte Clévacances définit les principes communs applicables à toutes les formes d'hébergement déclinées par le réseau.

## 2. BUT DU LABEL

Le label Clévacances a pour but :

- De donner à la marque Clévacances du contenu, pour mieux sécuriser le client et crédibiliser le réseau,
- D'être un outil supplémentaire pour instaurer une relation de confiance avec le client, lui montrer que le réseau a mis en oeuvre les moyens pour répondre à ses attentes, et simplifier la relation contractuelle avec les loueurs,
- De permettre l'utilisation, dans la promotion de la marque, d'un niveau de qualité atteint et reconnu,
- D'affirmer que les acteurs labellisés proposent un niveau de service supérieur ou égal au niveau minimal exigé, et que les exigences de la charte sont bien respectées.

## 3. ENGAGEMENTS DES PROPRIÉTAIRES

- Respecter les réglementations en vigueur (sécurité des installations électriques et au gaz, des piscines...) concernant l'activité locative.
- Offrir et maintenir des prestations de qualité (accueil, hébergement...).
- Me soumettre à toute visite sollicitée par l'antenne Clévacances.
- M'engager à utiliser le logo et valoriser la marque Clévacances sur tous les supports promotionnels créés (brochures, sites internet, objet promotionnels, signalétique...).
- Utiliser la signalétique et les documents commerciaux fournis par l'antenne Clévacances.
- Faire vivre le réseau :
  - En participant de façon active aux réunions,
  - En contribuant aux activités de promotion et de communication proposées par le réseau (fourniture de lots, accueils presse, présence salons, mise à jour disponibilités...).
- Autoriser Clévacances France à collecter et utiliser mes 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, toutes nouvelles applications étant décrites sur l'Extranet des propriétaires (vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux données personnelles vous concernant).
- Accepter que ma(mes) fiche(s) d'hébergement soit(soient) géo-positionnée(s) au travers de la technologie retenue par le Conseil d'Administration de Clévacances France, et que les coordonnées GPS de mon(mes) hébergement(s) soient publiées sur clevacances.com et sites syndiqués, ou exportées.
- M'engager à effectuer un lien hypertexte vers <http://www.clevacances.com> à partir du site web perso qui fait la promotion de mon (mes) hébergement(s), si je publie un tel site.
- Autoriser Clévacances France à exporter ou syndiquer les données et photos (conformément aux conditions de diffusion de fichiers numériques Clévacances) présents dans la base nationale Clévacances et représentant mon (mes) hébergement(s) vers des bases et sites sous convention.
- Autoriser Clévacances France à disposer des données de type « hébergements » et photos (prises lors de la visite de mon (mes) hébergement(s) ou communiquées par mes soins) à des fins de publication sur tous supports (affiches, brochures, site internet, magazines, newsletters...) et sites interactifs de type « réseaux sociaux » à des fins de promotion, et sur les sites et tous supports de partenaires sélectionnés par le Conseil d'Administration de Clévacances France.
- Fournir à Clévacances France, dans la mesure du possible, les données que je recueille dans le cadre de la création de mon fichier clients, afin de faciliter les actions à destination des clients menées par Clévacances France.
- M'engager à publier via mon compte Extranet uniquement des informations et fichiers représentant l'exacte vérité, avec mises à jour systématiques en cas de modifications de situation (rubriques interactives : plannings, photos, autres).
- Accepter de fournir tous renseignements utiles au réseau sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle...).
- Etre à jour de mes cotisations annuelles.
- Mettre à disposition des locataires, sauf cas de force majeure, les locaux prévus à cet effet.

## 4. ENGAGEMENTS DE CLÉVACANCES

- Mettre à disposition sa connaissance du marché locatif, de la réglementation et de la demande des clientèles.
- Se tenir informé des évolutions de l'activité et informer le loueur.
- Promouvoir les hébergements sur tous supports créés par le réseau.
- Organiser des réunions de concertation et de mise en œuvre des actions.
- Mettre à disposition les documents techniques et commerciaux liés à l'activité de loueur.
- Accompagner le loueur dans son activité (traitement des litiges, aménagements, conseils...).
- Effectuer une visite de contrôle tous les trois ans. A cette occasion, le niveau de labellisation pourra être maintenu ou modifié.
- Restituer des informations globales sur la saison écoulée.

## 5. RÉSILIATION DES ENGAGEMENTS

### 5.1. A l'initiative du loueur (démission)

Le loueur souhaitant résilier son engagement auprès de Clévacances devra adresser à l'antenne départementale un courrier en recommandé. L'antenne Clévacances accusera réception de la démission par courrier.

La démission prendra effet à l'échéance de l'année de cotisation, sauf avis contraire du loueur. Les différents documents techniques et commerciaux et la signalétique en sa possession devront être restitués à cette échéance.

### 5.2. A l'initiative de l'antenne 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 prix communiqués à l'antenne Clévacances.
- La non parution de la location dans les supports de communication Clévacances, du fait du loueur.
- Le non paiement des cotisations 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 de la marque Clévacances pour des locations n'ayant pas fait l'objet d'une labellisation.
- Le non respect des engagements ainsi que des règles en vigueur au sein du réseau.

L'antenne départementale adressera au loueur un courrier en recommandé lui précisant la date de rupture effective des engagements (immédiate en cas de plainte grave, à l'échéance de l'année de cotisation en cas de non paiement de la cotisation).

Dans les deux cas, démission ou radiation, le loueur, sous peine de poursuites, a interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, toute référence au label Clévacances.

## 6. SIGNATURES

M. M<sup>me</sup> .....

Domicilié(e) à : .....

Propriétaire de la location dont l'agrément porte le numéro : .....

Située à : .....

- déclare avoir pris connaissance de la « Charte Clévacances » et en accepter librement les termes.

La présente charte est établie en deux exemplaires.

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

A ....., le ..... / ..... / .....

Signature et cachet  
de l'antenne Clévacances

Signature du Propriétaire  
(ou mandataire dûment habilité)