

1. Objet

Les présentes conditions générales de prestations ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Charentes Tourisme propose et assure l'évaluation du ou des meublés de tourisme du propriétaire, ou de la personne morale le représentant (ci-après « le propriétaire »), ainsi que les démarches administratives y afférentes, en vue de l'obtention d'un classement.

Cette prestation s'inscrit dans le cadre de la procédure réglementaire définie par la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009, l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 7 mai 2012 et l'arrêté du 24 novembre 2021.

Les présentes conditions constituent le seul accord entre les parties relativement à l'objet de la prestation et prévalent sur tout autre document.

2. Obligations des parties

2.1 Obligations de CHARENTES TOURISME

Charentes Tourisme s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour évaluer le ou les biens objets de la visite de contrôle, sur la base des critères prévus par la réglementation en vigueur, dans le respect de sa compétence technique, de la grille de classement, de son impartialité et de son indépendance.

Dans ce cadre, Charentes Tourisme s'engage à :

- Désigner un référent ou suppléant (« conseiller-e-évaluateur-trice ») pour réaliser la visite de contrôle, dans un délai de trois mois maximums suivant la réception d'un dossier complet ;
- Fournir un rapport de contrôle dans un délai de trente jours suivant la visite ;
- Ne pas subordonner l'évaluation à une adhésion ou à une offre de commercialisation.

2.2 Obligations du propriétaire ou du mandataire

Le propriétaire (ou son mandataire) s'engage à :

- Présenter l'hébergement tel qu'il serait loué (propre, chauffé, équipé) ;
- Remettre les documents nécessaires (plans, notices, etc.) ;
- Faciliter l'accès au bien, lever tout empêchement à l'évaluation ;
- Fournir des informations exactes, sincères et complètes.

En cas de manquement, Charentes Tourisme pourra reporter la visite sans que cela lui soit reproché.

3. Conditions financières et paiement

Le prix et les modalités de paiement sont définis dans le document « Contrat de visite ».

Si une visite est annulée ou reportée le jour même par le propriétaire, ou si les conditions du logement ne permettent pas la visite, une somme forfaitaire de 50 € correspondant aux frais de déplacement est conservée. *Exception* : Cette somme n'est pas due en cas de force majeure, ou dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation (articles L.221-18 et suivants), si le propriétaire est une personne physique et consommateur. Le droit de rétractation ne s'applique pas si la prestation a commencé avec l'accord préalable du propriétaire.

En cas d'annulation par Charentes Tourisme, une nouvelle date sera fixée sans frais supplémentaires.

Le paiement doit être joint au « Contrat de visite » dûment complété. La visite ne sera réalisée qu'une fois le règlement reçu. Les tarifs sont modifiables sans préavis, mais le tarif appliqué est celui en vigueur au moment de la commande.

4. Responsabilité

Le rapport de contrôle ne vaut pas conformité à d'autres réglementations que celles du classement. Charentes Tourisme ne vérifie pas l'application d'autres obligations légales, techniques ou de sécurité. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute avérée, prouvée par le propriétaire.

5. Confidentialité et données personnelles

5.1 Confidentialité

Charentes Tourisme et ses représentants sont tenus à un devoir de confidentialité. Les informations collectées ne sont jamais transmises à des tiers à des fins commerciales. Charentes Tourisme peut cependant être amenée à transmettre certaines données aux collectivités compétentes (mairies, offices de tourisme, etc.) pour l'exercice de leurs prérogatives en matière de taxe de séjour. Charentes Tourisme préserve le droit de propriété des propriétaires.

5.2 Protection des données personnelles (RGPD)

Charentes Tourisme respecte les dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes. Il peut exercer ses droits en écrivant à : Charentes Tourisme – 85 boulevard de la République – 17076 LA ROCHELLE Cedex 9 - Téléphone : 05 54 67 13 13 – dpo-charentes.tourisme@racine.eu

Les données sont conservées pendant une durée maximale de 6 ans, sauf obligation légale contraire. Pour plus d'information, nous vous invitons à prendre connaissance de notre politique de confidentialité clients, prospects et partenaires disponible en lien sur <https://charentestourisme.com>.

6. Réclamation et recours

Le propriétaire ou son mandataire dispose d'un délai de 15 jours à réception de la décision de classement pour la refuser (art. D.324-4 du Code du tourisme). Passé ce délai, l'acceptation du classement est tacite.

Toute réclamation doit être adressée à : Charentes Tourisme – 85 boulevard de la République – 17076 LA ROCHELLE Cedex 9 avec : nom, prénom, coordonnées, adresse du meublé, date de la visite, motif précis de la réclamation.

7. Règlement des litiges

En cas de difficulté d'interprétation ou d'exécution, les parties s'engagent à rechercher d'abord une solution amiable, dans un délai de trois mois à compter de l'envoi d'une réclamation écrite par lettre recommandée. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes, seul le droit français étant applicable.