



# Charte de Qualité du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert"

## I – L'ÉTHIQUE DU RESEAU

Notre raison d'être : le Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" entend favoriser les séjours touristiques dans les meilleures conditions d'accueil et de confort ; satisfaire aux exigences et besoins d'un tourisme d'authenticité, de nature, de calme, de découverte et d'espace ; contribuer à la valorisation et à la conservation du patrimoine et de l'environnement, principalement en milieu rural et encourager une coopération dynamique avec l'ensemble des opérateurs concourant au développement de l'économie touristique. Les formules d'accueil du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" : quelle que soit la formule d'accueil, et quel que soit son classement, le Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" propose et garantit à ses clients des produits de qualité contrôlée, correspondant à un niveau de confort assuré.

L'accueil du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" : l'appartenance au Réseau implique la garantie d'un accueil de qualité. Hospitalité, convivialité, disponibilité, chaleur, générosité sont à la base de la promesse faite aux consommateurs et des engagements de chaque adhérent du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert".

## II – OBJET DE LA PRESENTE CHARTE

La Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert est propriétaire de marques déposées (dénominations, logos et autres signes distinctifs), telles que « Gîtes de France », « Charmance », « Pré Vert », « Le Tourisme Vert » ..., ci-après désignées la ou les « Marques ». Elle est propriétaire d'un savoir-faire, constitué de connaissances, méthodes et expériences de nature technique, commerciale ou autre, relatives tant à l'activité touristique en général, qu'à l'exploitation de chacune des formules d'accueil couvertes par le Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" en particulier.

Elle agréee des associations le plus souvent départementales en qualité de Relais "Gîtes de France et Tourisme Vert", ci-après désignés les « Relais ». Les Relais sont dès lors habilités à autoriser leurs adhérents répondant à un ensemble de critères définis ci-après, à utiliser les marques et le savoir-faire appartenant à la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert. Ainsi, le Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert", comprend la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert et les associations qu'elle a agréées.

La présente Charte définit les règles générales applicables à l'ensemble des formules d'accueil appartenant au Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert», tandis que les Chartes Produits précisent les règles spécifiques à chaque formule d'accueil. Les critères d'agrément applicables aux différentes formules d'accueil sont établis par la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert. Chaque Relais peut toutefois définir des critères qualitatifs plus stricts propres aux formules d'accueil, en fonction de sa stratégie de développement et du contexte local.

Ainsi, l'Adhérent bénéficie de l'agrément du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert" 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. En qualité de propriétaire des Marques et Savoir-faire, la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert engagera toute action adaptée en cas de non-respect par l'adhérent d'une de ses obligations. En toute hypothèse, le Relais ou la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert ne sera tenu à aucune obligation de garantie des vices qui pourraient affecter l'exercice de l'activité de l'Adhérent, et ne pourra être considéré comme responsable des préjudices subis par l'Adhérent, par un client ou par un tiers, notamment en raison du non-respect de la réglementation en vigueur ou de l'exercice d'une activité de façon inadaptée.

## III – CONDITIONS D'AGREMENT

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

Le gestionnaire d'une formule d'accueil doit être membre de l'association Relais "Gîtes de France et Tourisme Vert" 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 ou son représentant doit présenter une aptitude personnelle à accueillir toutes clientèles dans le strict respect de l'Éthique et des modalités d'accueil du Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert».

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

### 3) Exploitation d'une formule d'accueil agréée par le Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert»

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

## **IV - MODALITES D'USAGE DES MARQUES ET DU SAVOIR-FAIRE DU RESEAU "GITES DE FRANCE ET TOURISME VERT"**

En toutes occasions, l'Adhérent s'engage à préserver le savoir-faire comme l'image et la notoriété des Marques et du Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert».

### **1) Le comportement de l'Adhérent**

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 publics, 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 la clientèle, 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 régler le litige, en son nom et pour son compte. L'Adhérent s'engage à dédommager le Relais des frais que celui-ci aurait éventuellement engagés à ce titre.

### **2) La qualité des prestations et de leur environnement immédiat**

L'Adhérent s'engage à ce que les prestations répondent à tout moment aux critères de confort et d'équipement définis par le Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert". En cas de projet de modification dans la distribution des lieux, dans l'aménagement intérieur ou extérieur, l'Adhérent doit obtenir un accord écrit du Relais avant le démarrage des travaux ou le début de l'exploitation en l'absence de travaux.

En outre, l'Adhérent est à tout moment, tenu d'informer le Relais de toute activité et tout évènement de son fait ou du fait d'un tiers, portant sur la formule d'accueil et son environnement immédiat.

### **3) Protection des Marques et du Savoir-faire**

#### **3.1. Généralités**

Toute référence aux Marques, Savoir-faire et Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert» doit être effectuée dans le respect des modalités retenues par le Réseau, et plus particulièrement dans le respect des dispositions suivantes.

#### **a) Au cours des deux premières années d'adhésion**

Au cours des deux premières années d'adhésion au Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert», pour chaque formule d'accueil, l'Adhérent s'interdit de participer à un organisme ou réseau concurrent valorisant des produits ou services identiques ou similaires et donc d'utiliser les signes distinctifs faisant référence à ce concurrent, quel que soit le support utilisé (panonceau sur l'hébergement, brochure, internet, ...).

#### **b) A tout moment**

Les Marques doivent être reproduites dans des formes, dimensions et couleurs conformes aux normes et spécifications définies par la Fédération, le signe ® figurant systématiquement aux côtés de toute reproduction. Ces marques ne peuvent être modifiées ni imitées pour quelque usage que ce soit. L'Adhérent s'interdit en outre d'utiliser les Marques comme dénomination sociale, nom commercial, nom de domaine ou pour toute immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés.

L'Adhérent ne peut en aucune manière faire référence aux Marques ou au Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert» pour un autre objet que l'exploitation des formules d'accueil agréées, sous peine d'engager ses responsabilités civile et pénale. En particulier, l'Adhérent s'interdit de transférer la clientèle du Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert» sur des produits non agréés par le Réseau. A défaut de disponibilité de ses formules d'accueil agréées, il oriente de préférence ce client vers le service de réservation agréé par le Relais ou vers les Adhérents du Réseau de son secteur géographique.

Dans ses échanges contractuels et pré-contractuels avec la clientèle (fiche descriptive, dépliants, contrats de location, facture, ...), l'Adhérent fait systématiquement référence aux Marques (dénomination et logo) et au numéro d'agrément de la formule d'accueil proposée.

L'Adhérent ne peut utiliser, pour toute activité non agréée par le Réseau, les Marques complétées de termes tels que « formule, méthode, équivalent, type... ».

Pendant toute la durée du contrat, l'Adhérent prendra toutes les mesures destinées à assurer la confidentialité des informations relatives au savoir-faire constitué de connaissances, méthodes et expériences de nature technique, commerciale ou autre, relatives tant à l'activité touristique en général, qu'à l'exploitation de chacune des formules d'accueil en particulier, et transmis dans le cadre de la présente charte.

### 3.2. la promotion

L'Adhérent est tenu d'indiquer annuellement au Relais tous les renseignements utiles et prix de ses prestations, tandis que 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 des Marques et du Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert ».

#### a) Signalétique:

L'apposition en bonne place des panonceaux du Réseau, est obligatoire. Cette signalétique doit clairement et sans équivoque permettre, dès l'arrivée sur le site, d'identifier les « Marques » sous lesquelles la formule d'accueil agréée est exploitée. Les panonceaux sont remis par le Relais lors de l'agrément, et l'Adhérent est responsable de leur utilisation.

#### b) Supports de promotion réalisés par l'Adhérent

Quels que soient les supports (dépliants, Internet, pré-enseignes, ...), les moyens personnels de promotion de l'Adhérent doivent obligatoirement comporter la Marque (dénomination et logo) sous laquelle est commercialisée la formule d'accueil agréée. Les formules d'accueil agréées doivent y être présentées de façon parfaitement identifiable et distincte de toute autre activité non agréée par le Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert », notamment en leur réservant un espace de promotion spécifique ainsi que l'exclusivité des couleurs et de l'environnement graphique propres aux « Marques ».

Néanmoins, les Marques ne peuvent pas être reproduites sur un support faisant par ailleurs la promotion d'activités d'accueil touristique qui n'auront pas fait l'objet d'une déclaration en mairie, d'un classement préfectoral ou d'un agrément par un réseau reconnu par l'administration touristique.

En outre, dans l'hypothèse où à l'issue des deux premières années d'adhésion, une formule d'accueil agréée par le Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert » par ailleurs agréée par un organisme ou réseau concurrent, fait l'objet d'une promotion personnelle réalisée par l'Adhérent, des supports de promotion spécifiques faisant exclusivement référence aux « Marques » doivent être réalisés.

#### c) Promotion par des tiers :

Toute référence aux Marques ou au Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert » dans un support promotionnel réalisé par un tiers au Réseau, nécessite l'accord préalable du Relais.

### 3.3. La commercialisation

Pour chaque formule d'accueil, au cours des deux premières années d'adhésion au Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert », lorsque la commercialisation est effectuée par un intermédiaire, celle-ci doit transiter par le service de réservation agréé par le Relais.

Au delà de cette période, aucune référence aux Marques ou au Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert » ne pourra être effectuée par un service de réservation ou intermédiaire qui n'y aurait pas été expressément autorisé par le Relais. Qu'il soit fait ou non référence au Réseau « Gîtes de France et Tourisme Vert », le Relais doit être informé des noms et qualité des tiers à qui est confiée la commercialisation des formules d'accueil agréées.

Lorsque la commercialisation d'une formule d'accueil est effectuée par un service de réservation ou un intermédiaire qui n'a pas été expressément autorisé par le Relais, les supports de promotion réalisés par le Réseau mentionneront exclusivement les coordonnées de l'Adhérent.

## V - DUREE - RENOUELEMENT

La présente Charte de Qualité du Réseau prend effet :

- 1) soit à compter de la signature d'une Charte Produit par les deux parties,
- 2) soit à compter de la date définie par le Relais.

Sauf le respect des engagements de durée souscrits dans le cadre des Chartes Produits, la présente charte est conclue jusqu'au terme de la période annuelle d'adhésion en cours fixée 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, sans qu'aucune indemnité puisse être réclamée par l'une ou l'autre des parties. Une partie s'étant déjà engagée pour l'année suivante ne peut plus s'opposer à la tacite reconduction.

## **VI – MODIFICATION DES CHARTES**

Les parties conviennent que les dispositions de la présente Charte de Qualité du Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert», et celles des Chartes Produits pourront être modifiées par la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert ou par le Relais lorsqu'il y est habilité pour définir des critères d'agrément plus stricts. Ces modifications s'imposent à l'Adhérent lors du prochain renouvellement de son adhésion à l'association agréée en qualité de Relais. Par exception, en cas d'accord entre les parties, son entrée en vigueur pourra intervenir plus rapidement. La nouvelle charte se substitue alors à l'ancienne charte sans autre formalité.

## **VII – RESILIATION**

### **1) Résiliation automatique**

La présente Charte sera automatiquement et sans préavis résiliée de plein droit et sans sommation :

- au cas où l'exploitant d'une formule d'accueil agréée par le Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert» perd la qualité de membre de l'Association Relais Gîtes de France, pour quelque motif que ce soit ;
- dès lors que, en raison du retrait d'une autorisation administrative, du non renouvellement du bail, de la gérance, de la perte du droit d'usage ou d'administration de l'immeuble, d'interdiction de gérer, l'Adhérent n'exploite plus ou n'est plus en mesure d'exploiter de formule d'accueil agréée ;
- en cas de cession ou de transmission de l'ensemble des formules d'accueil agréées, pour quelque raison que ce soit.

### **2) Résiliation pour faute**

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 du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert", la présente Charte pourra être résiliée de plein droit et sans sommation, à tout moment, par le Relais.

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

## **VIII – CONSEQUENCES DE LA RUPTURE DU CONTRAT**

En cas de rupture du contrat, et quelle qu'en soit la cause, l'Adhérent devra immédiatement cesser de faire usage des Marques par quelque moyen que ce soit, et de faire usage de tout support faisant référence au Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert".

L'Adhérent devra immédiatement et à ses frais, restituer les panonceaux et les documents contractuels qui lui ont été remis et supprimer toute référence aux Marques sur les matériels publicitaires et promotionnels qu'il utilise ; il mettra fin à toute action de promotion ou de publicité faisant référence à une des Marques ou permettant de penser qu'il est agréé par le Réseau «Gîtes de France et Tourisme Vert». Il assumera toutes les conséquences de la résiliation de la charte, notamment au regard des engagements pris auprès de la clientèle. Dans un souci de protection du consommateur, il est tenu d'informer la clientèle de son départ du Réseau "Gîtes de France et Tourisme Vert".

Pendant les 2 années suivant la fin de la présente charte, l'Adhérent s'engage à ne pas divulguer, reproduire, utiliser de n'importe quelle manière que ce soit, le savoir-faire transmis et visé aux articles II et IV ci-dessus.

Toute contrefaçon comme tout comportement déloyal sera sanctionné.

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

*La présente Charte de Qualité a été adoptée par le Conseil d'Administration de la FNGFTV du 08 Juin 2006, par délégation de l'Assemblée Générale réunie le 12 Avril 2006. Elle se substitue à la Charte de Qualité adoptée le 17 Octobre 2002. Ses stipulations s'imposent à tous les Adhérents du Réseau. Elle entre en application selon les conditions précisées à l'article VI « Modifications des Chartes » ci-dessus. Par exception, et sans que cela ne modifie les dates d'effet de la présente Charte, les modifications intervenues en application de la décision 06-D-06 du Conseil de la Concurrence entrent en vigueur dès le 23 Juillet 2006. En cas de contradiction avec une Charte Produit, les stipulations de la Charte de Qualité du Réseau prévalent.*