

Foire aux questions – site www.gites-touraine.com

Vous trouverez ici des informations très utiles pour rechercher un hébergement, effectuer une réservation et préparer votre séjour.

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, contactez-nous :

info@valde Loire-tourisme.fr ou reservation@gites-touraine.com – Tél. : 02 47 27 56 10

1. LES HEBERGEMENTS GITES DE FRANCE® : FORMULES, CLASSEMENTS ET PISCINES

Quelles sont les différentes formules d'hébergements Gîtes de France® ?

Le label Gîtes de France® propose six formules d'hébergement :

Le gîte : aménagé dans le respect du style local, il s'agit d'une maison ou partie de maison complètement aménagée, louable à la semaine ou au week-end hors période de vacances scolaires.

La chambre d'hôtes : hébergement chez l'habitant où l'on vous propose la nuitée et le petit déjeuner, et parfois le repas du soir en table d'hôtes (sur réservation).

Le gîte de groupe : de grande capacité, ils sont destinés à recevoir les randonneurs et cavaliers de passage, ou les regroupements de famille ou d'amis pour une ou plusieurs nuitées.

City Break by Gîtes de France® (gîtes et chambres d'hôtes en ville) : Des hébergements tout confort et l'accueil Gîtes de France® en ville, c'est ce que vous proposent les nouveaux gîtes City Break. A deux pas des centres historiques, culturels et d'affaire, accessibles en transport en commun, vos escapades urbaines ont désormais leur hébergement dédié ! Deux catégories de classement ont été adoptées au niveau national : City Break "**Confort**" et City Break "**Premium**", qui correspondent aux classements des hébergements ruraux 2/3 épis et 4/5 épis.

Le gîte d'enfants : les enfants de 4 à 16 ans sont invités à partager durant les vacances scolaires la vie d'une famille à la campagne, et à pratiquer diverses activités culturelles et de plein-air.

Le camping « Pré Vert » : aire naturelle de camping offrant ombrage, équipement sanitaire et environnement de qualité.

Comment sont classés les hébergements Gîtes de France® ?

Nos hébergements sont classés par épis, correspondant à des normes de confort nationales. Les gîtes sont classés sur une échelle de un à cinq épis, les chambres d'hôtes de un à cinq épis et les gîtes de groupe de un à quatre épis.

Les hébergements un épi offrent un confort simple, quatre ou cinq épis s'appliquant à des structures d'un confort exceptionnel.

City Break by Gîtes de France® (gîtes en ville) :

City Break "**Confort**" : les meublés classés "**Confort**" disposent d'une cuisine fonctionnelle, lave-vaisselle, four micro-ondes, cafetière, mixeur, bouilloire, produits de nettoyage... La surface habitable sera d'au minimum 18m² pour deux personnes, sèche-cheveux, connexion internet...

City Break "**Premium**" : les meublés "**Premium**" offrent une prestation très haut de gamme, caractère de l'immeuble ou de la maison, grand confort et grande qualité des aménagements, du mobilier : salon, pièce de jour d'au minimum 22 m² pour deux personnes, grande dimension des couchages, lits faits à l'arrivée...

La piscine nous est-elle exclusivement réservée pendant le séjour ?

La mention "piscine privée" dans le descriptif de l'hébergement signifie qu'elle se situe sur la propriété et est à la disposition des locataires des chambres d'hôtes ou des gîtes situés sur la propriété. Pour les chambres d'hôtes, elle est généralement partagée avec le propriétaire et sa famille ainsi que les hôtes.

La mention "piscine privative", indique qu'elle est exclusivement réservée à l'usage des locataires. En cas de doute, contactez la Centrale de réservation ou le propriétaire.

L'accès de la piscine est-il gratuit ?

Dans tous les cas, l'utilisation de la piscine est gratuite. Généralement l'accès à la piscine est possible du 15 mai au 15 septembre, sauf indication différente figurant dans le descriptif de l'hébergement. Certaines années, en fonction de la météo, ces dates peuvent être modifiées. Se renseigner auprès de la Centrale de réservation ou du propriétaire.

L'accès à la piscine est-il sécurisé ?

Toutes les piscines répondent aux normes de sécurité en vigueur. Certaines peuvent être soumises à un règlement d'utilisation particulier (horaires ...). L'utilisation de la piscine est sous l'entière responsabilité des locataires. Les enfants doivent être accompagnés par des adultes pour s'y rendre. Le propriétaire peut demander la signature d'une "décharge de responsabilité".

La piscine est-elle chauffée ?

Toutes les piscines ne sont pas chauffées. Certaines d'entre elles sont couvertes ou intérieures. Ces points sont précisés dans le descriptif de chaque hébergement.

2. LOCATION DE GITES : DUREE, JOURS ET NOMBRE DE PERSONNES

Les gîtes sont-ils louables au week-end ?

Certains gîtes sont louables au week-end (en dehors des périodes de vacances scolaires françaises), pour deux nuitées du vendredi 18 heures au dimanche 18 heures. Dans ce cas un prix «week-end » est précisé dans la grille tarifaire. Il existe aussi une formule « week-end détente » (2 nuitées du vendredi 18 heures au dimanche 18 heures, comme la formule week-end classique) qui comprend, en plus, la fourniture des draps, le ménage de fin de séjour et des produits de base.

Puis-je louer un gîte pour une semaine du dimanche au dimanche ou un autre jour de la semaine ?

Les arrivées pour un autre jour que le samedi sont possibles en dehors de vacances scolaires ou en dernières minutes en fonction des disponibilités et avec l'accord des propriétaires. Vous pouvez contacter la centrale de réservation pour toute demande spécifique.

Je souhaite effectuer un long séjour en gîte, comment procéder ?

La durée maximale de séjour dans un même gîte est de douze semaines consécutives, réparties en trois contrats successifs de quatre semaines.

Un engagement financier vous est demandé dès la réservation sur la totalité de votre séjour, selon la procédure indiquée ci-dessus.

Un tarif préférentiel est souvent proposé par les propriétaires pour les longs séjours (minimum quatre semaines consécutives).

Je souhaite organiser une fête dans un gîte. Est-ce possible ?

Il est possible d'organiser une fête dans un gîte à condition que le nombre de personnes présentes ne dépasse pas la capacité maximale du gîte pour des raisons de confort et de sécurité. Pour organiser un regroupement dans un gîte, même pour le temps d'une soirée pendant votre séjour, il est indispensable d choisir un hébergement adapté à l'accueil du nombre attendu à la fête.

Dans un petit nombre de gîtes, un dépassement de capacité d'une ou deux personnes peut être toléré sur accord obligatoire du propriétaire. Il n'est pas possible d'ajouter des matelas au sol dans le gîte, une tente, une caravane ou un barnum dans le jardin.

En Touraine, vous pouvez trouver un gîte accueillant jusqu'à 18 personnes et un gîte de groupes de 18 à 54 personnes.

J'avais réservé un gîte pour 4 personnes, un couple d'amis souhaite se joindre à nous pendant notre séjour : est-ce possible et comment dois-je m'y prendre ?

Le contrat est établi pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de vacanciers dépasse la capacité d'accueil, le propriétaire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client.

Dans l'hypothèse où la capacité maximum n'est pas dépassée, vous devez néanmoins informer le propriétaire de l'accueil de personnes supplémentaires dans son hébergement.

3. LA RESERVATION ET LE PAIEMENT DE LA LOCATION D'UN GITE

Comment se passe concrètement la procédure de réservation d'un gîte ?

 avec la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme

Un contrat de location et le descriptif détaillé de l'hébergement vous sont adressés dès le jour de la réservation. Pour confirmer votre réservation, un acompte de 25% et le contrat signé vous seront demandés sous 10 jours (durée de l'option) à partir de votre demande de la réservation.

Le solde devra être versé un mois avant le début du contrat de location.

En cas de réservation à plus de 6 mois avant l'arrivée, seul le contrat de location vous sera demandé sous 10 jours. Un courrier vous rappellera la date de règlement de l'acompte à 6 mois du début du contrat.

Pour les réservations de dernière minute (moins de 10 jours), seuls les règlements par carte bancaire sont acceptés par la Centrale de Réservation Val de Loire Tourisme. Nous vous proposons également un service de paiement en ligne entièrement sécurisé sur notre site Internet.

Quelles sont les conditions de réservation de dernière minute ?

A moins de dix jours de l'arrivée dans le gîte vous seront demandés un numéro de télécopie ou une adresse électronique pour l'envoi du contrat de location. Vous devrez régler le séjour sous 48 heures par carte bancaire ou virement bancaire. Les réservations de dernière minute sont soumises à l'autorisation du propriétaire.

Quels moyens de paiement puis-je utiliser ?

Vous pouvez régler votre séjour par chèque bancaire, espèces, carte bancaire, virement bancaire, mandat postal, chèques vacances. Attention, pour les réservations de dernières minutes avec la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme (moins de 7 jours avant le début du séjour), le règlement par carte bancaire sera exigé à la réservation

Puis-je bénéficier d'une assurance-annulation ?

Pour tout séjour loué via la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme, une assurance annulation vous sera proposée (4% du montant du séjour), facultative mais vivement conseillée. Elle vous permettra d'obtenir un dédommagement de 100 % des sommes versées en cas d'annulation ou d'interruption de séjour (déduction faite du montant de l'assurance et des frais de dossier), pour des motifs professionnels ou médicaux et sur présentation d'un justificatif (voir l'extrait de la police assurance-annulation).

Vous ne pouvez pas bénéficier d'une assurance annulation pour des séjours réservés directement auprès des propriétaires.

Comment dois-je faire si je ne souhaite pas souscrire l'assurance annulation ?

Si vous ne souhaitez pas la souscrire et que vous réservez par téléphone, il vous suffit de la barrer sur votre contrat à réception, ainsi, elle sera déduite du solde restant dû un mois avant le début du séjour. Si vous réservez par le biais de notre site Internet, il vous suffit de ne pas la souscrire au moment de votre réservation, ainsi, vous recevrez un contrat de location sans assurance annulation. En revanche, une fois que l'assurance annulation a été souscrite, il n'est ensuite plus possible de la supprimer et inversement (notamment au moment de régler le solde de votre séjour).

Comment se passe concrètement la procédure de réservation d'un gîte ?

☞ avec le propriétaire en direct

Selon les cas, la réservation peut s'effectuer par téléphone, et/ou par l'intermédiaire d'un message électronique à l'adresse directe du propriétaire. Généralement, ce dernier envoie un contrat de location Gîtes de France® qui doit être accompagné de la fiche descriptive et des autres éléments obligatoires pour votre décision. Le propriétaire établit lui-même un délai de confirmation de votre demande de réservation. Si vous avez signé un contrat, les sommes que vous avez versés à l'avance sont des acomptes (et non des arrhes) et dans ce cas, en cas d'annulation, le remboursement total ou partiel est prévu par les conditions de vente annexés au contrat.

4. ANNULATION DE LA RESERVATION D'UN GITE

Quelle procédure dois-je suivre en cas d'annulation de mon séjour ?

Toute annulation de séjour confirmé doit être notifiée par lettre recommandée à la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme.

Si vous bénéficiez d'une assurance annulation souscrite au moment de la réservation, vous devez joindre à votre courrier les justificatifs liés au motif de votre annulation.

Pour ce qui concerne, les modalités de remboursement, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente détaillées au dos de votre contrat de location et/ou la fiche s'assurance jointe au contrat de location.

Attention : pour toute annulation intervenant à moins d'un mois du début du séjour et surtout en dernière minute (moins de 10 jours), nous vous demandons de faire précéder un mail ou un fax avant de nous adresser votre courrier recommandé. Votre contrat de location sera alors annulé à réception de ce premier écrit.

Que dois-je faire si le justificatif fourni dans le cadre d'une annulation n'est pas au nom du titulaire du contrat de location ?

Dans ce cas, le titulaire du contrat rédige une attestation sur l'honneur indiquant que la personne concernée faisait bien partie du séjour annulé.

5. RESERVER ET PAYER UN GITE EN LIGNE SUR LE SITE www.gites-touraine.com

Tous les gîtes sont-ils réservables par internet ?

Seuls les hébergements en mandat avec la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme peuvent être réservés en ligne.

Comment accéder directement au descriptif détaillé à partir d'une référence de gîte ?

Vous pouvez saisir la référence du gîte (numéro à 5 chiffres) directement sur la première page du site www.gites-touraine.com.

Est-il possible d'obtenir la liste des gîtes disponibles à partir de dates précises ?

Il suffit simplement de compléter le moteur de recherche. Ainsi seuls les hébergements disponibles aux dates sélectionnées s'affichent.

Est-il possible d'effectuer une recherche de disponibilités à partir de critères ?

Lorsque la liste d'hébergement s'affiche suite à votre recherche, un moteur de recherche déplié à gauche de la page web vous permet d'affiner votre demande en fonction de nombreux critères de sélection en cliquant sur recherche avancée.

Combien de temps à l'avance puis-je réserver un gîte par internet ?

Vous pouvez réserver en ligne jusqu'à six jours avant votre arrivée. Passé ce délai, vous pouvez réserver en contactant par téléphone la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme au 02 47 27 56 10.

Une simple prise d'option est possible pour les réservations à plus de 40 jours avant la date de séjour (vous aurez sept jours pour confirmer votre option en réglant un acompte de 25 % du montant du séjour).

Lors d'une réservation en ligne, suis-je obligé de régler par carte bancaire ?

Le règlement par carte bancaire est obligatoire pour les réservations à moins de 40 jours. Pour les réservations à plus de 40 jours avant le début du séjour, vous avez la possibilité de poser une option de 10 jours que vous devrez confirmer en retournant le contrat que vous aurez reçu par courrier ou par email avec le paiement d'un acompte.

Puis-je régler en ligne par carte bancaire en toute sécurité sur le site internet ?

Le règlement de votre séjour en ligne s'effectue sur une page sécurisée de notre site internet, comme le montre le petit cadenas jaune en bas à droite de votre écran ou le "https" dans la barre de l'adresse du site en haut de votre écran. Le cryptage des informations transmises en ligne comme le numéro de carte bancaire est réalisé selon la norme la plus élevée. Aucune information ne transite en clair sur le réseau internet.

Comment puis-je régler l'acompte ou bien le solde en ligne ?

Afin de régler l'acompte ou encore le solde de votre séjour, vous devez vous rendre sur votre "**compte client**" de notre site Internet. Vous devez ensuite cliquer sur " **votre réservation de gîtes ou chambres d'hôtes** », puis sur « **S'identifier** ». Pour terminer, il suffit de cliquer sur « **Vous n'avez pas d'e-mail/mot de passe enregistré ?** » et d'inscrire **votre numéro de contrat** ainsi que **la date de début de votre séjour**. Ainsi, vous accédez à vos informations personnelles et vous pouvez procéder à votre règlement jusqu'à la validation définitive. Vous recevez ensuite votre accusé de réception par email.

6. RESERVER ET PAYER UNE CHAMBRE D'HOTES EN LIGNE SUR LE SITE www.gites-touraine.com

Toutes les chambres d'hôtes sont-elles réservables par internet ?

Seuls les propriétaires qui ont signé un contrat avec la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme peuvent louer leurs chambres d'hôtes en ligne sur le site internet www.gites-touraine.com.

Est-il possible d'obtenir la liste des chambres d'hôtes disponibles à partir de dates précises ?

Il suffit simplement de compléter le moteur de recherche. Ainsi seuls les hébergements disponibles aux dates sélectionnées s'affichent.

Comment accéder directement au descriptif détaillé à partir d'une référence de chambre d'hôtes ?

Vous pouvez saisir la référence de la chambre d'hôtes directement sur la première page du site www.gites-touraine.com.

Est-il possible d'effectuer une recherche de disponibilités à partir de critères ?

Lorsque la liste d'hébergement s'affiche suite à votre recherche, un moteur de recherche déplié à gauche de la page web vous permet d'affiner votre demande en fonction de nombreux critères de sélection.

Combien de temps à l'avance puis-je réserver une chambre d'hôtes par internet ?

Lors d'une réservation en ligne, suis-je obligé de régler par carte bancaire ?

Pour les réservations à moins de 40 jours avant la date de séjour, vous devez régler en ligne par carte bancaire.

Puis-je régler en ligne par carte bancaire en toute sécurité sur le site internet ?

Le règlement de votre séjour en ligne s'effectue sur une page sécurisée de notre site internet, comme le montre le petit cadenas jaune en bas à droite de votre écran ou le "https" dans la barre de l'adresse du site en haut de votre écran. Le cryptage des informations transmises en ligne comme le numéro de carte bancaire est réalisé selon la norme la plus élevée. Aucune information ne transite en clair sur le réseau internet.

7. A SAVOIR ET A FAIRE AVANT MON SEJOUR EN GITE

Quels sont les frais supplémentaires ?

Des frais de dossier sont perçus par la Centrale de réservation (10 euros pour les réservations de 2 ou 3 nuitées et 20 euros pour les réservations de 4 nuitées et plus). Selon les hébergements, des charges supplémentaires d'électricité, chauffage, bois, linge de maison, ... peuvent être à régler à la fin du séjour. De même une taxe de séjour est perçue sur certaines communes, à régler également directement au propriétaire.

Dois-je régler une taxe de séjour ?

Certaines communes ont institué une taxe de séjour qui est rarement incluse dans le tarif. Le propriétaire est tenu de la percevoir pour le compte de la commune. Renseignez-vous au moment de la réservation.

Suis-je bien assuré pour séjourner dans un gîte ?

Il est vivement conseillé de vérifier auprès de votre compagnie d'assurances que votre contrat couvre bien les dommages pouvant être occasionnés dans la location touristique durant votre séjour (« clause villégiature »).

Puis-je venir avec mon animal ?

Le contrat ou la fiche descriptive précise si vous pouvez ou non séjourner en compagnie d'un animal.

Signalez toujours au moment de la réservation, ou à défaut avant votre arrivée, la présence d'un animal vous accompagnant, même si la mention "*animaux acceptés*" figure sur le contrat. Le contrat ou la fiche descriptive précise les conditions éventuelles applicables à l'accueil d'animaux domestiques (dépôt de garantie spécifique, supplément de prix, forfait de nettoyage adapté).

En cas de mention « *animaux refusés* » stipulé dans le descriptif de l'hébergement, un accord préalable du propriétaire est indispensable. A défaut, vous vous exposez à une rupture possible du contrat, le propriétaire pouvant refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Que dois-je apporter pour mon séjour ?

Vous devrez vous munir de vos draps, linge de toilette et linge de maison (sauf hébergements pour lesquels ces prestations sont fournies, dans ce cas cela est mentionné sur la fiche descriptive).

La location de draps, linge de toilette et linge de maison est possible dans la plupart des gîtes, prestations à réserver sur internet ou par téléphone lors de votre réservation, ou à demander au propriétaire avant l'arrivée dans le gîte (dans ce cas, règlement en fin de séjour au propriétaire).

N'oubliez pas les provisions pour vous concocter de bons repas ! Les gîtes ruraux ne proposent pas de restauration. Dans certains hébergements, vous pourrez trouver un kit de première nécessité (sel, poivre, huile, produits ménagers...), à vous faire confirmer par le propriétaire.

Y a-t'il un document à présenter à mon arrivée dans le gîte ?

Vous devez présenter au propriétaire à votre arrivée le bon d'échange délivré par la centrale de réservation au règlement du solde, ou tout document envoyé par le propriétaire justifiant la validité de votre réservation pour les hébergements en location directe.

VOTRE BON D'ECHANGE

un document indispensable à prendre impérativement avec vous pour votre arrivée dans le gîte.

A l'enregistrement du paiement du solde de votre séjour, il vous sera adressé un bon d'échange que vous recevrez :

- par email si vous avez réservé par internet ou communiqué votre adresse email lors de votre réservation auprès de Val de Loire Tourisme.
- par courrier dans les autres cas.

Le bon d'échange vous permet d'obtenir, à votre arrivée, sur présentation au propriétaire de la location de vacances, les clés du logement. Il est en plus accompagné d'informations pratiques pour accéder au gîte et contacter le propriétaire ou la personne qui vous accueillera en cas de retard ou d'imprévu. **Ne l'oubliez pas avant de partir !**

Quels sont les horaires d'arrivée et de départ ?

Pour les séjours de quatre nuits ou plus, les arrivées sont prévues à 16h et les départs à 10h.
Concernant les courts séjours de deux ou trois nuitées, les locations se font par tranche de 24h, avec arrivée et départ à 18h.

Les heures d'arrivée et de départ sont clairement stipulées sur le contrat de location.

Qui me remettra les clés du gîte à mon arrivée?

Au moment où vous réglez le solde de votre séjour, soit au plus tard un mois avant le début de ce dernier, vous recevrez votre accusé de réception ("Bon d'échange") mentionnant les coordonnées complètes du propriétaire. Vous aurez pris soin, quelques jours avant le début du séjour (minimum 3 jours), de prévenir les propriétaires (ou la personne mandatée pour effectuer l'accueil) de votre horaire d'arrivée pour fixer un rendez-vous; ils vous attendront au gîte ou au lieu fixé par le propriétaire à l'heure convenue pour vous accueillir et effectuer l'état des lieux.

N'oubliez pas d'échanger vos numéros de portable si vous ne l'avez pas communiqué au moment de votre réservation, cela peut s'avérer très utile.

Dois-je régler un dépôt de garantie (caution) ? A quel moment vais-je le récupérer ?

Le montant de la caution est mentionné sur le contrat. Ce montant doit être remis au propriétaire à l'arrivée après état des lieux. Il est restitué au moment du départ si celui-ci a lieu pendant les heures ouvrables après état des lieux contradictoire. En cas de départ anticipé, il sera adressé au client dans un délai maximum de 8 jours, déduction faite des coûts de remise en état des lieux si nécessaire.

Dois-je faire le ménage avant de quitter le gîte ?

Le nettoyage du gîte est à la charge du locataire pendant la période de location et avant le départ, L'hébergement doit être laissé en parfait état. Au moment de l'accueil, l'état de propreté devra être constaté par les deux parties. S'il n'est pas satisfaisant, des frais de ménage pourront vous être facturés. De même, le locataire pourra exiger un complément de nettoyage s'il estime que la propreté n'est pas suffisante.

Le locataire peut opter pour un supplément "ménage" au moment de la réservation ou de l'arrivée dans les lieux (tarif indiqué dans le descriptif ou donné par le propriétaire sur place).

8. PENDANT ET APRES MON SEJOUR EN GITE

Puis-je obtenir une attestation de séjour ou une facture acquittée pour mon Comité d'Entreprise, la CAF ... ?

☞ Pour les gîtes loués via la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme, une attestation de séjour sera éditée après votre séjour sur demande. Les formulaires spécifiques pourront être adressés à Val de Loire Tourisme.

☞ Pour les gîtes en location directe auprès des propriétaires, l'association des Gîtes de France de Touraine délivre les attestations demandées ou formulaires spécifiques à réception de la photocopie du contrat de location Gîtes de France émis par le propriétaire.

Comment dois-je faire en cas de réclamation ?

Si vous rencontrez un problème à l'arrivée ou pendant le séjour, nous vous invitons à en informer aussitôt le propriétaire pour qu'il puisse régler au plus vite le dysfonctionnement éventuel, surtout s'il s'agit d'un problème technique ou d'équipement du gîte (machines à laver, WC, appareil et ustensiles ménagers chauffage, ...)

Toute autre réclamation doit être signalée par écrit à la Centrale de réservation Val de Loire Tourisme pendant le séjour ou au maximum, dans un délai de trois jours après votre départ. Notre Service Qualité traitera votre demande et vous répondra dans les plus brefs délais. Parfois, un Technicien Qualité vient vous rencontrer sur place et constater avec vous l'objet de votre mécontentement.