

# DOSSIER de classement

2026

MEUBLÉ  
DE TOURISME



2023 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS  
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME

ATOUT  
FRANCE

Agence de développement  
touristique de la France

OFFICE DE TOURISME



Destination  
**COMMINGES  
PYRÉNÉES**

Montauban  
Narbonne  
Castelnaudry  
Lézat-sur-Louy  
Auzanville

# SOMMAIRE

<b>Note d'information sur la procédure de classement</b>	<b>p.2</b>
Le meublé de tourisme, définition réglementaire / Les avantages du classement Les règles d'obtention du classement.	
Quelle démarche pour votre classement de meublé ?	<b>p.3</b>
<b>Informations pratiques</b>	<b>p.4</b>
Tarifs du classement de meublé de tourisme	
L'équipe de l'Office de Tourisme Comminges-Pyrénées à votre service	
Informations générales	
<b>La visite de contrôle</b>	<b>p.5</b>
Quelques conseils pour préparer la visite de contrôle	
Pensez à vérifier les points suivants : équipements et aménagements /	<b>p.6</b>
Service aux clients / accessibilité et développement durable	<b>p.7</b>
Le tableau de classement	<b>p.8-1 à 8-5</b>
Les documents à retourner	<b>p.9</b>
<b>Modalités de réclamations</b>	<b>p.10</b>
<b>Foire aux questions</b>	<b>p.11</b>
<b>CGV</b>	<b>p. 12-1 à 12-4</b>
<b>ANNEXES : Relation avec vos clients : modèles de documents</b>	<b>p.13</b>
Annexe 1 : Exemple de contrat de location	<b>p.14-1 à 14-3</b>
Annexe 2 : Exemple de conditions générales de vente	<b>p.15-1 à 15-5</b>
Annexe 3 : Les écoGESTES	<b>p.16</b>
Annexe 4 : Note de sensibilisation des clients au respect de l'environnement à afficher	<b>p.17</b>
Annexe 5 : Procédure de traitement des réclamations clients	<b>p.18</b>
<b>Documents à nous retourner</b>	
Bon de commande	<b>p.19</b>
État descriptif du meublé	<b>p.20</b>
Demande de classement de meublé Cerfa 11819*03	<b>p.21</b>
Déclaration en mairie Cerfa 14004*04	<b>p.22-1 à 22-4</b>
<b>carte de zone de chalandise Destination Comminges Pyrénées</b>	<b>p.23</b>

## Note d'information sur la procédure de classement

« Le meublé de tourisme est une villa, un appartement ou un studio meublé, à l'usage exclusif du locataire, offert en location à une clientèle de passage qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile. » (Code du Tourisme, Art. D324-1). Selon le référentiel, les meublés sont classés en 5 catégories exprimées par un nombre d'étoiles croissant suivant leur niveau de confort fixées par arrêté. Les meublés de tourisme peuvent bénéficier d'un régime fiscal plus intéressant et peuvent se faire affilier auprès de l'ANCV (acceptation des chèques vacances).

## Les avantages du classement

### Avantage fiscal :

- > Bénéficier d'un abattement fiscal de 50% au lieu de 30% pour les non-classés
- > Être exonéré de la cotisation foncière des entreprises (CFE)

### Avantage financier :

- > S'affilier gratuitement à l'association nationale Chèques vacances ANCV (n° de SIRET obligatoire) avec un taux de commission de 2.5%. Le plus : référencement dans le guide national de l'ANCV une fois classé

### Avantage commercial :

- > Être officiellement reconnu comme meublé de tourisme avec un classement en étoiles, qui est un gage de qualité reconnu au niveau national et international
- > Se démarquer de la multitude d'offres de locations « non professionnelles » présentes sur les plateformes, ce qui rassure le client
- > Disposer d'une taxe de séjour calculée au forfait avec un tarif moindre selon votre catégorie

## Les règles d'obtention du classement

- > Un classement volontaire valable 5 ans
- > Une répartition des normes en 3 chapitres dédiés respectivement à l'équipement (surface, état et propreté), aux services au client (langues parlées, accès Internet...), et enfin à l'accessibilité et au développement durable.
- > Un tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des pré-requis, des critères obligatoires, des critères obligatoires non compensables et « à la carte ».
- > Une visite d'inspection effectuée par un organisme de contrôle agréé. > Un classement de 1 à 5 étoiles.

L'Office de Tourisme Comminges Pyrénées a pour volonté clairement affichée d'encourager et de soutenir l'hébergement de qualité sur le territoire et d'assurer au client des repères qualitatifs minimum requis. L'Office de Tourisme Comminges Pyrénées est agréé organisme de classement et dispose de deux techniciennes référentes pouvant intervenir pour le classement en meublé de tourisme. Cette prestation est unique et aucune autre prestation que le classement ne vous sera imposée.

## Quelle démarche pour votre classement de meublé ?

- 1.** Vous prenez connaissance du tableau de classement des meublés de tourisme (ci-joint). Ce tableau vous permet de déterminer la catégorie de classement que vous souhaitez demander.
- 2.** Vous nous retournez :
  - > Le bon de commande dûment signé et accompagné du règlementAinsi que les pièces suivantes pour chaque meublé à classer :
  - > L'état descriptif de votre meublé
  - > Le formulaire de déclaration en Mairie des Meublés de Tourisme Cerfa n°14004\*04  
(non obligatoire pour une habitation principale plus de 8 mois dans l'année)
  - > Le formulaire de demande de classement d'un Meublé de Tourisme Cerfa n°11819\*03
- 3.** A réception de ces documents dûment complétés, l'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées vous envoie le bon de commande à signer et vous propose une date de contrôle dans un délai de 3 mois durant la période d'activité de classement qui s'étend d'octobre à mars. Il vous précisera à ce moment-là le nom de la personne qui interviendra.
- 4.** Avant la visite, vous devez préparer votre logement afin de présenter la location en situation d'accueil.
- 5.** Le propriétaire ou le mandataire est tenu d'assister à la visite de classement. La présence de tous les équipements est indispensable et les services proposés doivent être justifiés.
- 6.** Après la visite, l'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées dispose d'un délai de 30 jours pour établir et vous envoyer le certificat de visite qui comprend le rapport de contrôle, la grille de contrôle, et la proposition de décision de classement, conformément aux dispositions réglementaires.
- 7.** Vous disposez d'un délai de 15 jours, à compter de la réception du certificat de visite pour refuser la proposition de classement.
- 8.** A l'expiration de ce délai et en l'absence de refus, le classement est acquis. Ce dernier est prononcé pour une durée de 5 ans.
- 9.** L'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées transmet la décision de classement devenue définitive à Atout France.
- 10.** L'avis de décision de classement doit être obligatoirement affiché dans le meublé de tourisme.

# INFORMATIONS PRATIQUES

## Tarifs du classement des meublés de tourisme

- Classement du 1er meublé : 170 € TTC
- Classement du 2e au 4e meublé : 120 € TTC
- Classement à partir du 5e meublé : 100 € TTC
- Visite annulée sans prévenir : 100 € TTC
- Découverte de critères non respectés lors de la pré-visite : 50 € TTC
- Contre-visite : 50 € TTC

## L'équipe de l'Office de Tourisme Comminges Pyrénées à votre service

L'équipe de l'Office de Tourisme se met à votre service pour vous accompagner, vous informer et aider à réussir votre classement.

### Vos contacts pour le classement :

**Elodie SALLES-BORTOLOTTI**  
Place de la mairie,  
31350 Boulogne-sur-Gesse

**Evelyne GAUTHIER**  
36 Bd des Martyrs de Meilhan,  
31230 L'Isle-en-Dodon

**Karine MARCU**  
6 rue du Barry  
31210 Montréjeau

**Tél : 05 61 94 77 61**

Email : [classement@destination-commingespirenees.com](mailto:classement@destination-commingespirenees.com)

## Informations générales

L'Office de Tourisme Comminges Pyrénées s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies au cours des activités de contrôle, hormis les données nécessaires au classement, à la promotion et à la commercialisation du meublé. Ces données seront stockées le temps du classement, c'est-à-dire 5 ans. Elles pourront, si nécessaire, être communiquées aux partenaires concernés par cette attribution dans le cadre de la mise à jour et de la promotion du meublé comme les agences de développement touristique départementales. La loi "informatique et libertés" n°7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, aux libertés, s'applique aux réponses faites. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de notre organisme.

# La visite de contrôle

## Quelques conseils pour préparer la visite de contrôle

Avant la visite de contrôle, nous vous conseillons de vérifier dans la grille tous les critères : pré requis (PQR) de la surface du logement, obligatoires (X), obligatoires non compensables (ONC) ou à la carte (O), selon la catégorie de classement souhaitée.

### Pré-requis

Un logement meublé d'une pièce d'habitation destiné à accueillir une ou deux personnes doit avoir une surface minimale de 9m<sup>2</sup> lorsque la cuisine est séparée ou d'au moins 12m<sup>2</sup> lorsqu'il existe un coin cuisine.

Se référer au tableau de classement pour calculer la surface minimum de votre logement en fonction du nombre de personnes et d'étoiles demandées.

### Critère obligatoire non compensable

> État et propreté des installations et équipements : nous attirons votre attention sur le fait que les critères sont non compensables c'est à dire que si l'un d'entre eux n'est pas satisfait, le classement ne peut pas être prononcé.

> Une pièce d'habitation a une superficie minimum de 7m<sup>2</sup> et possède au moins un ouvrant sur l'extérieur.

> Les pièces sans ouvrant sur l'extérieur, ne sont pas prises en compte dans le nombre de pièces d'habitation. La salle de bain et les wc ne sont pas considérées comme des pièces d'habitation.

> Calcul de superficie : ne sont prises en compte que les superficies de hauteur sous plafond de 1,80m minimum sous-comble.

> La capacité par chambre ne doit pas excéder 4 personnes (max 3 pour les meublés 5\*).

### Le jour de la visite, l'hébergement doit :

- Etre propre
- Libre de tout occupant
- Etre rangé
- Tout équipé
- Etre en bon état
- L'électricité, le chauffage en état de marche et la climatisation

**L'hébergement doit être prêt à être louer !**

**Pensez également à vérifier les points suivants (non exhaustif) :**

## **1. ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS :**

### **Aménagement général :**

- Vérifier le bon fonctionnement de tous les éclairages
- Vérifier le bon fonctionnement du système de chauffage
- Vérifier que chaque pièce dispose d'une prise électrique libre
- Fournir le nombre d'assises correspondant à la capacité d'accueil
- Prévoir les piles de(s) télécommande(s) pour tester la(les) télévision(s)
- Équiper le séjour d'un canapé et/ou fauteuils avec table basse
- Mettre à disposition, au minimum : un seau et un balai à brosse avec serpillère, un aspirateur (ou un balai et une pelle), un fer et une table à repasser...
- Équiper les penderies de cintres de qualité, non métallisés et assortis
- Prévoir un étendage ou un séchoir à linge
- Veiller à avoir un accès à internet par un réseau sans fil

### **Aménagement des chambres :**

- Prévoir 1 couette par lit et des alèses de protections (à noter, les sommiers métalliques sont interdits)
- Veiller à une occultation opaque de chaque chambre
- Mettre à disposition 1 oreiller (ou 2 à partir de 3\*) par personne, 2 couvertures ou 1
- Mettre à disposition une table, tablette ou tabouret de chevet par personne
- Largeur et longueur standard des lits : 90\*190 pour 1 personne et de 140\*190 cm pour 2 personnes en 1,2,3 \*, et 160\*200 pour 2 personnes en 4 et 5\*;

### **Équipement et aménagement des sanitaires :**

- Mettre à disposition des produits d'accueil dans la/les salle(s) d'eau.  
Le "petit plus" : des produits éco-responsables
- Présence d'un miroir non piqué
- Penser à fixer des patères dans la/les salle(s) d'eau

### **Équipements et aménagement de la cuisine ou du coin-cuisine :**

- Vérifier la ventilation de la cuisine (ou du coin-cuisine) : hotte, VMC, ventilation naturelle
- Vérifier la quantité de vaisselle mise à disposition, non dépareillée et en double par rapport à la capacité d'accueil
- Mettre à disposition des plats, ustensiles de cuisine, planche à découper, etc.

- Mettre à disposition au moins 2 équipements de petits électroménagers (mixeur plongeant, hachoir, blender, appareil à raclette, plancha, gaufrier ...)
- Mettre à disposition une cafetière ou machine à expresso, bouilloire et grille pain  
Proposer une poubelle fermée

## 2. SERVICE AUX CLIENTS :

### Qualité et fiabilité de l'information client :

- Mettre à disposition des dépliants et brochures d'informations locales pratiques (commerces, services publics, santé, cultes...) et touristiques (sites, monuments, office de tourisme, excursions, animations...) à jour et traduits en, au moins, une langue étrangère
- Mettre à disposition un livret d'accueil qui doit comporter à minima vos coordonnées, les numéros d'urgence et le fonctionnement de la location, en version bilingue à partir de 3\*

### Services proposés :

- Proposer systématiquement le linge de lit et de toilettes (possibilité de rendre le service payant)
- Mettre à disposition des produits d'entretien respectueux de l'environnement

**Le "petit plus" pour gagner des points : penser aux écogestes : annexe 3**

## 3. ACCESSIBILITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE :

### Accessibilité

Informez le client de l'accessibilité ou non de votre logement, sur vos supports de communication

### Développement durable :

#### Retrouvez un guide à afficher en annexe 4

- Mettre en œuvre au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (ampoules basse consommation, double vitrage, panneaux solaires, isolation des murs, ...)
- Mettre en œuvre au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (mousseurs, etc.)
- Organiser le tri sélectif en proposant des poubelles séparées et en affichant les règles de tri et des informations sur la localisation des points de collecte volontaire;
- Prévoir une information et une sensibilisation générale sur les écogestes
- Mettre à disposition des produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (biodégradables, éco-labellisés...)

Critères		1*	2*	3*	4*	5*	6*	7*	8*	9*	10*	11*	12*	13*	14*	15*	16*	17*
<b>Prérequis</b>		Un logement meublé d'un aspect d'habitation des personnes doit avoir une surface minimale de 9m <sup>2</sup> lorsque la cuisine est séparée ou d'au moins 12m <sup>2</sup> lorsqu'il existe un coin cuisine																
<b>1.1. Aménagement général</b>																		
<b>Surfaces de d'habitation</b>																		
<b>Surfaces de pièces d'habitation composées d'une seule pièce d'habitation pour une seule personne (studio ou T1)</b>			12m <sup>2</sup>	14m <sup>2</sup>	18m <sup>2</sup>	20m <sup>2</sup>	26m <sup>2</sup>	Tolérance de 10% (uniquement pour les catégories 3*, 4* et 5*).										
Surface moyenne minimum de la (des) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec la ligne du dessus			7m <sup>2</sup>	8m <sup>2</sup>	9m <sup>2</sup>	NA	NA	Surface exigée pour une 1 à 2 personnes (à partir du T2). La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces. Ne sont comptées comme pièces d'habitation supplémentaires que les pièces d'au moins 7m <sup>2</sup> (uniquement pour les catégories 1*, 2* et 3*).										
Surface minimum de la (des) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec la ligne du dessus			NA	NA	NA	10m <sup>2</sup>	12m <sup>2</sup>	Surface exigée pour une 1 à 2 personnes (à partir du T2). La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.										
Surface additionnelle de la pièce d'habitation par personne supplémentaire (au-delà des deux premières personnes par pièce d'habitation, dans la limite de 4 personnes de 1* à 4* et dans la limite de 3 personnes en 5*)			3m <sup>2</sup>	3m <sup>2</sup>	3m <sup>2</sup>	3m <sup>2</sup>	3m <sup>2</sup>	En 1*, 2*, 3*, 4* : Il est toléré un maximum de quatre couchages par pièce d'habitation. En 5* : Il est toléré un maximum de trois couchages par pièce d'habitation.										
1 Surface totale minimum (cuisine et coin cuisine compris) du logement meublé hors salle d'eau et toilettes		X	5	X	X	X	X	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80m. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Pour les catégories 1*, 2* et 3* seulement, et pour les logements T2 et plus, les surfaces habitables requises peuvent être globalisées (réparties différemment par pièce) hors sanitaires dans la limite de 7m <sup>2</sup> minimum par pièce. Bonification de 1 point par tranche de 20 % de surface supplémentaire (de 1 à 5 points). Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80m. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur.										
2 Surface totale majorée		0	1 à 5	0	0	0	0	Le critère peut être validé indépendamment du précédent.										
3 Prises de courant libre de chaque pièce d'habitation		X	1	X	X	X	X											
4 Tous les éclairages du logement fonctionnent et sont en bon état		X	3	X	X	X	X											
5 Mise à disposition d'un téléphone privatif à l'intérieur du logement		0 ou NA	1	0	0	0	0	Téléphone en commun non accepté. Sauf impossibilité technique (ex : zones blanches justifiées), alors le critère est non applicable.										
6 Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi)		X ou 0 ou NA	2	0	X	X	X	Sauf impossibilité technique (ex : zones blanches justifiées), alors le critère est non applicable.										
7 Accès internet fixe avec câble fourni		0 ou NA	2	0	0	0	0	Sauf impossibilité technique (ex : zones blanches justifiées), alors le critère est non applicable.										
8 Télévision et équipement hifi		X ou 0	2	0	X	X	X											
9 Accès à des chaînes supplémentaires à l'offre de la TNT		X ou 0	1	0	0	0	X											
10 Possibilité de connecter à terme des chaînes internationales		X ou 0	2	0	0	X	X											
11 Radio		X ou 0	1	0	0	0	X											
12 Freebox connectée		X ou 0	2	0	0	0	X											
13 Mise à disposition d'un système de lecture de vidéos		X ou 0	2	0	0	0	X											
14 Équipements pour le confort d'été		X	3	X	X	X	X											
15 Le logement est équipé de double vitrage		X ou 0 ou NA	3	0	0	0	X	Ce critère est non applicable en cas d'impossibilité architecturale et/ ou impossibilité locale justifiée.										
16 Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement		X ou NA	5	X	X	X	X	Un système de chauffage présent dans toutes les pièces d'habitation y compris la (ou les) salle(s) d'eau. Sauf exception justifiée par le climat (DRGM-COM), alors le critère est non applicable.										
17 Existence d'un système de climatisation et/ ou de rafraîchissement d'air en état de fonctionnement		X ou 0 ou NA	3	0	0	0	X	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1000 mètres d'altitude) alors le critère est non applicable. A vérifier par tout moyen.										



Niveau d'équipements sanitaires requis pour les logements à partir de X personnes :	7 pers.		7 pers.		7 pers.		7 pers.		5 pers.		
43 Une deuxième salle d'eau privative dans un espace clos et aéré intérieur au logement avec accès indépendant	X ou NA	5	X	X	X	X	X	X	X	X	Pour les logements de moins de 7 personnes, ce critère est non applicable en 1,2,3,4* Pour les logements de moins de 5 personnes, ce critère est non applicable en 5*. Si toutes les chambres sont équipées de salles d'eau, alors le critère est validé.
44 Présence d'une salle d'eau ainsi équipée : - un lavabo avec eau chaude - une douche et / ou un baignoire (équipée d'une douchette) avec pare-douche ; une baignoire et une douche	X ou NA	3	X	X	X	X	X	X	X	X	Pour les logements de moins de 7 personnes, ce critère est non applicable en 1,2,3,4* Pour les logements de moins de 5 personnes, ce critère est non applicable en 5*.
45U) WC (avec cuvette, abattant, chasse d'eau, dérouleur et poubelle) privatif intérieur au logement	X ou NA	2	X	X	X	X	X	X	X	X	Toilette sèche acceptée. Pour les logements de moins de 7 personnes, ce critère est non applicable en 1,2,3,4* Pour les logements de moins de 5 personnes, ce critère est non applicable en 5*.
<b>Equipements salles d'eau</b>											
46 Deux points lumineux dont un sur le lavabo	X ou O	2	O	O	X	X	X	X	X	X	
47 Présence de produits d'accueil	X ou O	3	O	O	X	X	X	X	X	X	
48 Une prise de courant libre à proximité du miroir	X ou O	2	O	X	X	X	X	X	X	X	
49 Paroi(s) ou porte-serviettes	X	1	X	X	X	X	X	X	X	X	
50 Séche-serviettes électrique	X ou O	2	O	X	O	X	O	X	O	X	
51 Miroir de salle de bain	X	2	X	X	X	X	X	X	X	X	
52 Miroir en pied	X ou O	2	O	O	O	O	O	O	O	O	
53 Tablette sous miroir, plan vasque ou étagère proche du miroir	X	2	X	X	X	X	X	X	X	X	
54 Espace(s) de rangement supplémentaire(s)	X ou O	2	O	O	X	X	X	X	X	X	
55 Séche-cheveux électrique en nombre suffisant	X ou O	1	O	O	X	X	X	X	X	X	Un deuxième sèche-cheveux est exigé dans le logement à partir de 7 personnes.
<b>1.4. Equipements et aménagement de la cuisine ou du coin cuisine</b>											
Bac(s) à laver	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	
Evier avec robinet mélangeur ou mitigeur	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Appareils de cuisson</b>											
Table de cuisson pour logement jusqu'à 4 personnes (inclus)			2 foyers	2 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	
Table de cuisson pour logement à partir de 5 personnes			4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	4 foyers	
57 Nombre de foyers respectés	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	Pour les exigences d'une plaque à 4 foyers, si le logement est équipé d'une plaque à induction ou vitrocéramique à 3 foyers, alors le critère est réputé acquis.
58 Four vitrocéramique, à induction ou à gaz	O	2	O	O	O	O	O	O	O	O	
59 Four fourminifour	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	
60 Four à micro-ondes	X ou O	2	O	X	X	X	X	X	X	X	
61 Ventilation ou ventilation mécanique contrôlée	X	4	X	X	X	X	X	X	X	X	Il est entendu par "ventilation" une aération naturelle dans la cuisine ou le coin cuisine.
62 Hotte aspirante	O	2	O	O	O	O	O	O	O	O	
<b>Vaisselle et matériels de cuisson</b>											
63 Quantité de vaisselle de table non dépareillée minimum par personne : - 2 verres à eau, 2 assiettes plates, 2 assiettes creuses, 2 assiettes à dessert, 2 grandes cuillères, 2 petites cuillères, 2 couteaux, 2 fourchettes, 2 bols, 2 tasses ou mugs	X ou O	1	O	O	O	O	X	X	X	X	
64 Vaisselle supplémentaire : 1 coupe à champagne, 1 verre à apéritif par personne	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	
65 Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle, 1 fait-tout, 1 tire-bouillon, 1 décapeur, 1 paire de ciseaux, 1 planche à découper, 1 couteau à pain, 1 passoire, 1 couvercle, 1 essoreuse à salade, 1 moule à tarte et/ou moule à gâteau, 1 ouvre-boîte, 1 économe, 1 dessous de plat, 1 verre doseur, 1 touche, 1 écumoire, 1 spatule, 1 fouet	X	3	X	X	X	X	X	X	X	X	
66 Au moins deux équipements de petit électroménager	X ou O	2	O	X	X	X	X	X	X	X	
67 Autocuiseur ou cuit-vapeur ou robot de cuisine multifonctions	O	3	O	O	O	O	O	O	O	O	

Autres matériels										
68	Cafetière	X	2	X	X	X	X	X	X	
69	Machine à espresso	X ou O	2	O	O	X	X	X	X	
70	Bouilloire	X ou O	1	O	X	X	X	X	X	
71	Grille-pain	X ou O	1	O	X	X	X	X	X	
72	Lave-vaisselle pour les logements à partir de 2 personnes	X ou O	2	O	O	O	X	X	X	
73	Lave-vaisselle de 6 couverts ou plus pour les logements à partir de 4 personnes	X ou O	2	O	O	X	X	X	X	
74	Réfrigérateur avec compartiment conserveur	X	4	O	X	X	X	X	X	
75	Présence d'un congélateur ou compartiment congélateur	X ou O	2	X	X	X	X	X	X	
76	Poubelle fermée avec couvercle	X	1	X	X	X	X	X	X	
1.5. Environnement et extérieurs										
Ascenseurs										
77	Pour accéder au 4ème étage à partir du rez-de-chaussée	X ou NA	4	X	X	NA	NA	NA	NA	Sauf contrainte locale ou architecturale. Si le logement est situé en rez-de-chaussée, alors lorsque le critère est obligatoire il devient non applicable. Si le logement est situé entre le 1er et 3ème étage, alors lorsque le critère est obligatoire il devient optionnel.
78	Pour accéder au 3ème étage à partir du rez-de-chaussée	X ou O ou NA	4	O	O	X	X	X	X	Sauf contrainte locale ou architecturale. Pour les catégories 1* et 2*, les points se cumulent avec ceux du critère précédent. Si le logement est situé en rez-de-chaussée, alors lorsque le critère est obligatoire il devient non applicable. Si le logement est situé entre le 1er et 2ème étage, alors lorsque le critère est obligatoire il devient optionnel.
Parking, voiture										
79	Emplacement(s) à proximité	X ou NA	4	X	X	X	X	X	X	En cas de contrainte locale le critère est non applicable.
80	Emplacement(s) privatif(s)	X ou O ou NA	3	O	O	X	X	X	X	En cas de contrainte locale le critère est non applicable.
81	Garage ou abri couvert privatif	O	2	O	O	O	O	O	O	
Balcon, loggia, terrasse, jardin										
82	Logement avec balcon, loggia ou veranda (3m <sup>2</sup> minimum)	O	2	O	O	O	O	O	O	
83	Logement avec terrasse ou jardin privé (8m <sup>2</sup> minimum)	O	3	O	O	O	O	O	O	Cour intérieure aménagée tolérée.
84	Logement avec parc ou jardin (50m <sup>2</sup> minimum)	O	4	O	O	O	O	O	O	200m <sup>2</sup> minimum quand il est commun à d'autres logements
85	Présence de mobilier de jardin privatif propre et en bon état	O	2	O	O	O	O	O	O	
86	Mise à disposition d'une plancha extérieure et/ou d'un barbecue extérieur	O	2	O	O	O	O	O	O	
Equipements de loisirs, détente, sports, attractions ou logement										
87	Un équipement léger de loisirs, détente ou sport, dédié au logement	X ou O	2	O	O	O	X	X	X	Accès gratuit en propriété pleine ou copropriété.
88	Un équipement aménagé de loisirs, détente ou sport, dédié au logement	O	2	O	O	O	O	O	O	Accès gratuit en propriété pleine ou copropriété.
89	Piscine extérieure ou intérieure	O	2	O	O	O	O	O	O	Accès gratuit en propriété pleine ou copropriété.
90	Piscine extérieure ou intérieure chauffée	O	2	O	O	O	O	O	O	Accès gratuit en propriété pleine ou copropriété.
91	Existence de rangement(s) pour équipement sportif	O ou NA	1	O	O	O	O	O	O	Accès gratuit en propriété pleine ou copropriété. NA si localisation non adaptée.
Environnement										
92	Logement avec vue paysagère (vue mer, montagne, plaine ou zone urbaine)	O	2	O	O	O	O	O	O	
93	Logement avec accès immédiat à un environnement offrant la possibilité de faire des activités : nature, culture et sport	O	3	O	O	O	O	O	O	Accès situé à 1km maximum.
94	Logement avec accès immédiat aux commerces, services et transports en commun	O	3	O	O	O	O	O	O	Accès situé à 1km maximum.
1.6. Etat et propreté des installations et des équipements										
95	Les sanitaires (toilette(s) et salle(s) d'eau) sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Le sol, le plâfond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, chapeaux...), Absence de carrelage cassé et de revêtement abîmé.
96	Les sols murs et plafonds sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tachée, de traces de moisissures...
97	Le mobilier est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de mobiliers cassés, débordés et sales.
98	La literie est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Ensemble constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration.
99	La cuisine ou coin cuisine et les équipements sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence d'équipements cassés, débordés et sales. Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de carrelage cassé, de traces de moisissures...

Chapitre 2 : Services aux clients										
2.1. Qualité et fiabilité de l'information client										
100	Mise à disposition de brochures d'informations locales et touristiques en français et dans au moins une langue étrangère	X	3	X	X	X	X	X	X	
101	Mise à disposition d'un livret d'accueil	X ou 0	2	0	0	X	X	X	X	
2.2. Les services proposés										
102	Accueil sur place par le propriétaire ou son représentant	X ou 0	3	0	X	X	X	X	X	
103	Cadeau de bienvenue à l'arrivée du client	X ou 0	2	0	0	0	0	X	X	
104	Existence d'une boîte à clé ou système équivalent	0	2	0	0	0	0	0	0	
105	Raps de lit proposés systématiquement par le loueur	X	2	X	X	X	X	X	X	
106	linge de toilette proposé systématiquement par le loueur	X	2	X	X	X	X	X	X	
107	Linge de table	X ou 0	2	0	0	X	X	X	X	
108	lits faits à l'arrivée proposés systématiquement par le loueur	X ou 0	2	0	0	0	X	X	X	
109	Matériel pour bébé à la demande	X ou 0	2	0	0	X	X	X	X	
110	Service de ménage proposé systématiquement	X ou 0	2	0	0	X	X	X	X	
111	Présence de produits d'entretien	X ou 0	2	0	X	X	X	X	X	
112	Adaptateurs électriques	X ou 0	2	0	0	0	0	X	X	
113	Existence d'un site internet ou d'une page internet dédiée au logement	X ou 0	2	0	0	0	0	0	0	
114	Existence d'un site internet ou d'une page internet dédiée au logement en une langue étrangère	X ou 0	1	0	0	0	0	X	X	
115	Minimum de compagnie admis	0	2	0	0	0	0	0	0	
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable										
3.1. Accessibilité										
Information, sensibilisation										
116	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information	X	2	X	X	X	X	X	X	
Autres services										
117	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	0	2	0	0	0	0	0	0	
118	Présence d'un siège de douche avec barre d'appui	0	2	0	0	0	0	0	0	
119	Présence de WC avec barre d'appui	0	2	0	0	0	0	0	0	
120	Largeur de toutes les portes adaptées	0	2	0	0	0	0	0	0	Minimum 0,77 mètre (passage utile).
121	Touche accessible mis à disposition	X	1	X	X	X	X	X	X	Si le meuble est labellisé "Tourisme et Handicap", le critère est validé.
122	Apprention du label Tourisme et Handicap	0	3	0	0	0	0	0	0	
3.2. Développement durable										
123	Mise en œuvre d'une mesure de réduction de consommation d'énergie	X	3	X	X	X	X	X	X	
124	Mise en œuvre d'une mesure de réduction de consommation d'énergie supplémentaire	0	1	0	0	0	0	0	0	Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.
125	Borne de recharge pour les véhicules électriques	0	2	0	0	0	0	0	0	
126	Mise en œuvre d'une mesure de réduction de consommation d'eau	X	3	X	X	X	X	X	X	
127	Mise en œuvre d'une mesure de réduction de consommation d'eau supplémentaire	0	1	0	0	0	0	0	0	Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.
128	Existence d'un système de tri des déchets dédié au logement	X ou NA	1	X	X	X	X	X	X	Si l'immeuble ou la commune n'a pas mis en place un système de tri sélectif alors le critère est non applicable.
129	Existence d'un composteur	0	1	0	0	0	0	0	0	
130	Sensibilisation des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de respect de l'environnement	X	2	X	X	X	X	X	X	
131	Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains	0	2	0	0	0	0	0	0	
132	Mise à disposition d'au moins deux produits d'entretien respectueux de l'environnement	X	1	X	X	X	X	X	X	
133	Présence d'un label environnemental	0	3	0	0	0	0	0	0	Les labels autorisés pour valider le critère sont les labels recommandés par l'ADEME.
Critères obligatoires										
Critères "à la carte"										
Critères "non applicables"										
Critères "obligatoires non compensables"										

## DOCUMENTS À NOUS RETOURNER

### À nous retourner :

- Le bon de commande dûment signé et accompagné du règlement (chèque libellé à l'ordre de Office de Tourisme Cœur et Côteaux de Comminges
- Ainsi que les pièces suivantes pour chaque meublé à classer :
  - L'état descriptif de votre meublé complété et signé
  - Le formulaire de demande de classement d'un Meublé de Tourisme Cerfa N°11819\*03
  - Le formulaire de déclaration en Mairie des Meublés de Tourisme Cerfa N°14004\*04 (non obligatoire pour une habitation principale plus de 8 mois dans l'année)
  - Le récépissé de réception de la déclaration en mairie

Vous avez la possibilité de renvoyer ces documents par email, nous les remettre en main propre dans un de nos bureaux d'information touristique ou par voie postale aux adresses suivantes :

**Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées  
2, rue Thiers  
31800 Saint-Gaudens**

**[classement@destination-commingespirenees.com](mailto:classement@destination-commingespirenees.com)**

# MODALITÉS DE RÉCLAMATIONS CONCERNANT LA DÉCISION DE CLASSEMENT

Le propriétaire peut adresser une réclamation concernant la délivrance du certificat de visite. Toute réclamation est à adresser par courrier avec accusé de réception, dans un délai maximum de 15 jours après réception du résultat de la visite de contrôle à l'adresse suivante :

Le propriétaire doit compléter la fiche de réclamation disponible sur demande auprès du service par téléphone ou par mail.

**Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées**

**2, rue Thiers  
31800 Saint-Gaudens**

**05.61.94.77.61**

**[classement@destination-commingespynes.com](mailto:classement@destination-commingespynes.com)**

Si nécessaire, le propriétaire sera contacté par téléphone afin de préciser le problème et d'envisager une solution.

Pour toute réclamation écrite reçue, un accusé de réception sera adressé par email ou courrier dans un délai maximum de 15 jours.

La réclamation sera traitée dans un délai maximum de 30 jours. >

Si une nouvelle visite s'avère nécessaire, elle sera réalisée dans les meilleurs délais suite au courrier de réponse.

Les réclamations écrites et les réponses associées seront archivées pour une durée de 5 ans.



## FOIRE AUX QUESTIONS

**1. J'habite loin de mon meublé, quelqu'un peut-il me remplacer lors de la visite ?** Oui. Une personne connaissant bien le meublé peut vous remplacer. Cette personne peut être un mandataire dûment désigné par vos soins. (à préciser dans le "Bon de commande") Il devra signer le "bon de passage".

**2. Mon meublé est occupé, peut-il être visité ?** Non. Certains critères, tels que la vaisselle, le petit électroménager, l'état de la literie..., doivent être contrôlés. Il est donc impossible de vérifier l'état de ces équipements si le logement est occupé. Les pièces doivent également être suffisamment dégagées pour permettre la vérification de leurs surfaces. Tant le propriétaire ou son mandataire que l'Office de Tourisme s'engagent à ne pas divulguer à des personnes tierces des informations confidentielles.

**3. Mon meublé est en cours de travaux ou pas totalement terminé, peut-il être visité ?** Non. Le meublé doit être prêt à la location. Seuls les équipements existants étant pris en compte, vous pourriez perdre des points si tous les travaux n'étaient pas réalisés pour le jour de la visite de contrôle.

**4. Je suis nouveau propriétaire d'un meublé déjà classé, dois-je demander un nouveau classement ?** Oui. Lors de l'achat d'un meublé déjà classé, l'hébergement perd ses étoiles car le nouveau propriétaire peut être amené à entreprendre des travaux qui peuvent entraîner la modification du classement. Le nouveau propriétaire doit refaire classer l'hébergement.

**5. Ma visite de classement peut-elle être réalisée par un autre organisme que l'Office de Tourisme Comminges Pyrénées ?** Oui. L'Office de Tourisme est agréé pour effectuer le classement des meublés, mais d'autres cabinets privés sont également accrédités. Vous pouvez trouver leurs coordonnées sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr).

**6. Mon classement me sera-t-il communiqué dès la fin de la visite ?** Non. L'évaluateur ne peut pas finaliser sur place le rapport de visite (attestation de visite et grille de contrôle). Ce dernier vous sera transmis dans les trente jours maximum suivant la visite et vous indiquera le résultat obtenu.

**7. Puis-je contester les résultats de la visite de classement ?** Oui. Vous avez effectivement la possibilité de le faire selon les délais et les modalités prévues (cf. article 8 «Réclamations» des conditions générales de vente).

---

## CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA VISITE DE CONTRÔLE

### Article 1 - Objet des présentes conditions générales de vente (CGV)

Les présentes conditions générales de vente ont pour objectif de décrire les modalités de vente et de réalisation des visites de contrôle pour le classement des meublés de tourisme. Elles énoncent à ce titre l'ensemble des droits et obligations des parties en ce qui concerne leur relation commerciale. L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées, dont le siège social est situé à l'adresse suivante : 2, rue Thiers, 31800 Saint-Gaudens, répond aux conditions de fonctionnement prévues dans le cahier des charges de l'annexe I de l'arrêté du 6 décembre 2010 fixant le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés de tourisme par les organismes réputés détenir l'accréditation. L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées Tourisme figure sur la liste des organismes détenant l'accréditation pour effectuer les visites de classement des meublés de tourisme publiée sur le site internet d'ATOUT France, sous le nom d'Office de Tourisme Intercommunal Cœur et Côteaux de Comminges. L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées effectue des visites de classement uniquement sur le territoire de la Communauté de Communes Cœur et Côteaux de Comminges.

### Article 2 - Personnel habilité pour effectuer les visites

La visite sera effectuée par une des personnes habilitées : - Evelyne Gauthier - Karine Marcu  
- Elodie Salles-Bortoloto

Tél. : 05 61 94 77 61 ou e-mail : [classement@destination-commingespynes.com](mailto:classement@destination-commingespynes.com)

### Article 3 - Bon de commande d'une visite de contrôle et modalités de paiement

Le propriétaire complète le bon de commande et l'adresse, à l'office de tourisme destination Comminges Pyrénées :

- soit par mail ([classement@destination-commingespynes.com](mailto:classement@destination-commingespynes.com)) et il effectue le règlement par virement bancaire,
- soit par courrier accompagné d'un chèque à l'ordre de Office de Tourisme Cœur et Côteaux de Comminges
- soit par carte bancaire dans l'un de nos bureaux

**Office de Tourisme Saint-Gaudens Cœur et Côteaux Comminges**

Siège : 2, rue Thiers - 31800 Saint-Gaudens

Tél : 05 61 94 77 61

SIRET : 77684271800020 – Non assujetti à la TVA – APE : 7990Z

Numéro RNA : W312000527

Mail : [info@tourisme-stgaudens.com](mailto:info@tourisme-stgaudens.com) - Site [www.tourisme-stgaudens.com](http://www.tourisme-stgaudens.com)

---

#### **Article 4 - Tarif de la visite de contrôle Visite isolée/Visites regroupées :**

Les tarifs de la procédure de classement sont les suivants :

- Classement du 1er meublé : 170 € TTC
- Classement du 2e au 4e meublé : 120 € TTC
- Classement à partir du 5e meublé : 100 € TTC
- Contrevisite : 50€ / meublé

En cas de visite annulée sans prévenir au plus tard l'avant-veille de la visite, la somme de 100 € TTC sera facturée.

Dans le cas où les conditions de visite énoncées sur l'état descriptif ou les prérequis de surface, par ex. et les critères obligatoires non compensables ne sont pas respectés, le classement sera impossible et la visite ne sera pas remboursée. Une somme forfaitaire de 50 € TTC.

**Article 5 - Prise de rendez-vous** Dès la réception du dossier complet de demande de visite\*, l'Office de Tourisme contacte le propriétaire par téléphone ou par mail afin de prendre rendez-vous pour la visite de contrôle. Le délai de réalisation de la visite de contrôle, incluant la remise du rapport de contrôle, est de 3 mois maximum à compter de la réception du dossier complet de demande de visite. Le nom de la personne qui effectuera la visite de contrôle est indiqué lors de la prise de rendez-vous.

**Article 6 - Déroulement de la visite de contrôle** La visite du meublé s'effectue sur site, en présence du propriétaire ou de son mandataire. La visite se limite aux locaux faisant l'objet de la demande de classement. La durée moyenne de visite est d'une heure. Le contrôle est effectué sur la base des normes de classement publiées en annexe I de l'arrêté du 24 novembre 2021 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme, en utilisant la méthode de vérification par catégorie définie dans le guide de contrôle publié par ATOUT FRANCE, et de toutes les directives officielles d'ATOUT FRANCE.

**Article 7 - Envoi du dossier de classement au propriétaire** Dans un délai maximum de 30 jours après la visite, l'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées transmet au propriétaire le certificat de visite par courrier électronique. Ce certificat de visite comprend l'attestation de visite, la grille de contrôle et une décision de classement.

*\* Un dossier est considéré complet lorsqu'il comprend le bon de commande, l'état descriptif du meublé, la copie de la déclaration en mairie ainsi que le règlement.*

**Office de Tourisme Saint-Gaudens Cœur et Coteaux Comminges**

Siège : 2,rueThiers - 31800 Saint-Gaudens

Tél : 05 61 94 77 61

SIRET : 77684271800020 – Non assujetti à la TVA – APE : 7990Z

Numéro RNA : W312000527

Mail : [info@tourisme-stgaudens.com](mailto:info@tourisme-stgaudens.com) - Site [www.tourisme-stgaudens.com](http://www.tourisme-stgaudens.com)

### **Article 8 - Réclamations**

En cas de désaccord, le propriétaire ou son mandataire peut refuser la décision de classement dans un délai de 15 jours après sa réception. Le refus doit se faire par courrier recommandé adressé à l'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées.

Tout refus doit comporter les coordonnées complètes du propriétaire, l'adresse du meublé et la date de la visite. A l'expiration de ce délai et en l'absence de refus, le classement est acquis. En cas de refus de la décision de classement, le montant de la visite de contrôle reste dû.

**Article 9 - Validité de la visite** La validité de la visite de contrôle est de 3 mois à compter de la date de la visite. Au-delà de 3 mois, si les éléments justificatifs manquants demandés n'ont pas été apportés, la visite n'est plus valable et le meublé à classer devra faire l'objet d'une nouvelle visite.

**Article 10 - Validité du classement** Le classement est prononcé pour une durée de 5 ans.

**Article 11 - Publication** L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées intègre l'hébergement classé dans la base de données d'informations touristiques régionales ce qui permet une diffusion sur le site internet de Haute-Garonne Tourisme et auprès de tiers du même réseau.

**Article 12 - Panonceau de classement** Les panonceaux mentionnant le classement de l'hébergement doivent être conformes à l'arrêté du 30 décembre 2021 publié au JO du 14.01.2022. L'Office de tourisme informe les propriétaires dont les meublés sont classés de l'existence de panonceaux types sur le site d'ATOUT FRANCE.

### **Article 13 - Engagements de l'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées**

Conformément à l'arrêté du 7 mai 2012 modifiant l'arrêté du 6 décembre 2010 fixant le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés de tourisme par les organismes réputés détenir l'accréditation, l'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées s'engage à ne pas subordonner la demande de classement à une adhésion ou à une offre de commercialisation. L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées s'engage à ce qu'aucune personne ou organisation extérieure ne puisse influencer les résultats des visites de contrôle effectuées.

**Office de Tourisme Saint-Gaudens Cœur et Coteaux Comminges**

Siège : 2, rue Thiers - 31800 Saint-Gaudens

Tél : 05 61 94 77 61

SIRET : 77684271800020 – Non assujetti à la TVA – APE : 7990Z

Numéro RNA : W312000527

Mail : [info@tourisme-stgaudens.com](mailto:info@tourisme-stgaudens.com) - Site [www.tourisme-stgaudens.com](http://www.tourisme-stgaudens.com)

---

#### **Article 14 - Confidentialité des données**

L'Office de tourisme Destination Comminges Pyrénées garantit la confidentialité des données. Toutes les informations recueillies dans le cadre de l'activité de classement des meublés de tourisme, hormis celles nécessaires au classement, à la promotion et la commercialisation du meublé, sont confidentielles et restent la propriété du propriétaire du meublé de tourisme. Ces informations sont sauvegardées quotidiennement en format électronique. Elles sont conservées en format électronique et en format papier pendant la durée de validité du classement, soit une durée de 5 ans

#### **Article 15 - Informatique et libertés**

Les renseignements recueillis seront traités de façon à satisfaire la demande. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (articles 15, 16 et 17 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE dit RGPD). Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, vous pouvez adresser un courrier électronique à

[direction@destination-commingespysrenees.com](mailto:direction@destination-commingespysrenees.com).

#### **Article 16 - Règlement des litiges**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont soumises à la loi française. En cas de litige pouvant naître du contrat ou des CGV, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable. À défaut, les parties s'adresseront au tribunal compétent de la ville de Toulouse.

**Office de Tourisme Saint-Gaudens Cœur et Coteaux Comminges**

Siège : 2,rueThiers - 31800 Saint-Gaudens

Tél : 05 61 94 77 61

SIRET : 77684271800020 – Non assujetti à la TVA – APE : 7990Z

Numéro RNA : W312000527

Mail : [info@tourisme-stgaudens.com](mailto:info@tourisme-stgaudens.com) - Site [www.tourisme-stgaudens.com](http://www.tourisme-stgaudens.com)

## ANNEXES

### RELATION AVEC VOS CLIENTS : MODÈLES DE DOCUMENTS

Vous trouverez ci-après des documents pouvant vous être utiles :

- Annexe 1 : Exemple de contrat de location
- Annexe 2 : Exemple de Conditions Générales de vente
- Annexe 3 : Mes écogestes en vacances
- Annexe 4 : Note de sensibilisation des clients au respect de l'environnement à afficher / Consignes de tri
- Annexe 5 : Procédure de traitement des réclamations clients

## EXEMPLE DE CONTRAT DE LOCATION

Sont mentionnés en gras les textes qui doivent être adaptés ou complétés par vos soins.

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous proposer la réservation de notre gîte (meublé de tourisme). Espérant que cette proposition retiendra toute votre attention,

Nous vous adressons nos sincères salutations.

Le propriétaire,

**La société et/ou nom et prénom du propriétaire, domiciliée adresse CP Ville, immatriculé au registre de commerce sous le numéro XXXX (en cas de société, rajouter : et représentée par Madame/Monsieur Nom Prénom) ci-après désignée NOM DU GITE et/ou « le PROPRIETAIRE ».**

Le locataire,

**Mme/Mr, domicilié au XXXXX, né(e) le, XXXXX à XXXXX**

**Téléphone : XXXXXXXX ;**

**Email : XXXXXXXX**

**Nombre de personnes présentes, incluant le signataire du présent contrat :**

**Adultes (nombre) : Mineurs (Nombre - moins de 18 ans) :**

**Animaux présents pendant le séjour :**

**Chiens :**

**Chats :**

ci-après désigné LE LOCATAIRE.

### **ARTICLE 1: OBJET**

Au moyen des présentes, le PROPRIETAIRE loue au LOCATAIRE, à titre de location meublée de tourisme, conformément aux articles L324-1 et suivantes, et D324-1 et suivants du Code du Tourisme, et sous les conditions générales et particulières qui suivent, les locaux meublés ci-après désignés.

## **ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU BIEN LOUE**

Les locaux loués consistent dans le « **NOM du meublé** », situé **adresse, CP, Ville**

Le « **NOM du meublé** », fait environ ..... **m<sup>2</sup>** et comprend :

**Descriptif des pièces EX : une cuisine, un grand salon, une buanderie, x chambres pour x couchages, 1 salle d'eau et une salle de bain. Soyez explicite sur le nombre d'étages**

**Les extérieurs sont composés d'un jardin .....**

**Les éléments meublants ou décorant le « **NOM du meublé** », tant à l'intérieur qu'à l'extérieur sont énumérés dans l'Annexe 1 du présent contrat.**

**Le cas échéant « **NOM du meublé** », est classé X épis par XXX.**

## **ARTICLE 3 : DUREE DE LA LOCATION**

**Cette location est consentie et acceptée pour une durée de XXXXX jours, qui commencera à courir le XXXXXXXXXXXX à XXXXXX heures, pour se terminer de plein droit et sans formalité le XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX à XXXXXXXXXXXX heures.**

## **ARTICLE 4 : LOYER – ACOMPTE – TAXE DE SEJOUR**

Cette location est consentie moyennant un loyer fixé forfaitairement à la somme de **XXXXXXXX** euros pour toute la période de location, payé au plus tard lors de la remise des clés.

Un acompte, égal à **XXX% du montant du loyer**, doit être réglé lors de la réservation pour valider celle-ci, par virement ou chèque libellé à l'ordre du PROPRIETAIRE.

Cet acompte sera restitué au LOCATAIRE en cas d'annulation de sa réservation en vertu du droit de rétraction de 14 jours en cas de réservation en ligne. Il sera définitivement acquis au PROPRIETAIRE dans tous les autres cas d'annulation.

Enfin, le LOCATAIRE devra régler au PROPRIETAIRE la taxe de séjour au tarif en vigueur lors de son arrivée dans le gîte.

## **ARTICLE 5 : DEPOT DE GARANTIE**

Conformément à l'article 10 des conditions générales de vente, un dépôt de garantie d'un montant de **XXXX euros** devra être versé au plus tard lors de la remise de clés. Il sera restitué selon les modalités prévues audit article 10.

## **ARTICLE 6: ENGAGEMENTS DU PROPRIETAIRE**

Le propriétaire, par ce contrat, s'engage à mettre à la disposition du locataire et de ses invités :

**A compléter et modifier au besoin : ex. Le linge de maison comprenant une nappe, des sets de table, 5 torchons, le linge de lit (1 couette et 1 oreiller par personne ainsi qu'un traversin par lit deux places, housses de protection pour matelas, oreillers et traversin et linge) et le linge de toilette (1 serviette de bain, une serviette de toilette par personne et 1 tapis de bain par chambre). Le détail complet est fourni dans l'inventaire de l'état des lieux annexé au présent contrat.**

- 3 jeux de clés comprenant la télécommande du portail, la clé de la maison.
- 1 dispositif manuel de secours pour ouvrir manuellement le portail en cas de panne (1 clé métallique pour l'extérieur, 1 clé plastique pour l'intérieur)
- 1 clé de la buanderie, située sur la porte extérieure de celle-ci.
- 1 clé du local à vélos
- Les condiments de base (sel, poivre, huile et vinaigre), du café et du thé pour démarrer le séjour.

**Il s'engage en outre à chauffer la maison avant l'arrivée du locataire et mettre gratuitement à sa disposition un sac de pellets de 15 kg pour démarrer le poêle si le locataire le souhaite.**

## **Le cas échéant ARTICLE 7 : PRESTATIONS OPTIONNELLES**

**Sur demande du LOCATAIRE, le PROPRIETAIRE peut proposer des prestations supplémentaires.**

## **ARTICLE 8 : LES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE**

Le locataire s'engage, par ce contrat, à se conformer aux obligations suivantes :

- Prendre une assurance « Villégiature » sur l'assurance de son habitation.
- Faire en sorte qu'aucune dégradation ne soit effectuée pendant le séjour et à les signaler si cela devait se produire. Un devis de réparation ou de remplacement serait alors effectué par le propriétaire et la somme serait refacturée au locataire qui s'engage à la régler.
- Signaler au propriétaire tout animal domestique qui serait également présent dans le gîte avec lui et ses invités. A faire en sorte que tout chien reste au RDC de la maison ou à l'extérieur.

## **ARTICLE 9 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Le présent contrat est régi par la loi française et soumis aux conditions générales de vente du « NOM du meublé », annexées à ce contrat. La signature du contrat vaut acceptation pleine et entière des conditions générales de vente de la part du locataire.

**Signé le à**

**Pour le locataire**

**Mme/Mr Nom/prénom**

**Pour le propriétaire**

**Mme/Mr Nom/prénom**

## EXEMPLE DE CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sont mentionnés en gras les textes qui doivent être adaptés ou complétés par vos soins.

### Conditions Générales de Vente du Gîte **NOM DU GITE**

Conditions générales de réservation

Gîte en service direct

#### **ARTICLE 1**

Ce contrat de location saisonnière est réservé à l'usage exclusif de la location de l'hébergement **NOM DU GITE** situé adresse, CP Ville , (le cas échéant : agréé Gîte de France, X épis).

En aucun cas, le **NOM DU GITE** ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de son contrat par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

#### **ARTICLE 2**

Le locataire a conclu le contrat de location pour une durée déterminée, stipulée à l'article 3 dudit contrat et ne donc ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Il s'interdit de fixer sa résidence principale dans le « **NOM DU GITE** ».

Il ne pourra notamment revendiquer le bénéfice des dispositions de la Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

#### **ARTICLE 3. CONCLUSION DU CONTRAT**

La réservation devient effective dès lors que le locataire aura fait parvenir au propriétaire un acompte de **XXXX** % du montant total de la location et un exemplaire du contrat signé avant la date indiquée dans ledit contrat. Un deuxième exemplaire est à conserver par le locataire. **Pour les réservations par Internet, l'accord des Conditions Générales de Vente en ligne et du contrat informatique remplace le contrat signé.** Le solde du montant total de la location sera versé par le locataire à son arrivée au gîte.

La location est conclue entre les parties signataires du contrat. Aucun tiers ne peut revendiquer un quelconque droit en exécution dudit contrat, même partiellement, sauf accord écrit du propriétaire. Le locataire occupera les lieux personnellement, avec sa famille ou ses amis. Il ne pourra y installer des tiers que ce soit en sa présence ou en son absence. Il est précisé que le « **NOM DU GITE** » a une capacité maximale de **X personnes (X couchages)**. Tout dépassement de la capacité de couchage est formellement interdite.

Le locataire ne pourra ni prêter, ni sous-louer, en tout ou en partie, les lieux loués, sous aucun prétexte, même provisoirement ou à titre gracieux. Il ne pourra céder, en totalité ou en partie, son droit à la présente location.

Toute infraction à cet article 3 serait susceptible d'entraîner la résiliation immédiate de la location aux torts du locataire, le produit de la location restant définitivement acquis au propriétaire.

#### **ARTICLE 4 – ABSENCE DE RÉTRACTATION**

Pour les réservations effectuées par courrier, par téléphone, par email ou par internet, le locataire ne bénéficie pas du délai de rétractation, et ce conformément à l'article L121-21-8 du code de la consommation relatif notamment aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

#### **ARTICLE 5 – ANNULATION PAR LE LOCATAIRE A DEFINIR (EX. FOURNI CI-DESSOUS, À ADAPTER)**

**Toute annulation doit être confirmée par lettre recommandée au propriétaire.**

**a) annulation avant l'arrivée dans les lieux, l'acompte reste acquis au propriétaire. Celui-ci pourra demander le solde du montant du séjour, si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date prévue d'entrée dans les lieux.**

**b) Si le locataire ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur le contrat, le présent contrat devient nul et le propriétaire peut disposer de son gîte. L'acompte reste également acquis au propriétaire qui demandera en sus le paiement du solde de la location.**

**c) si le séjour est écourté, le prix de la location reste acquis au propriétaire. Il ne sera procédé à aucun remboursement.**

#### **ARTICLE 6 – ANNULATION PAR LE PROPRIÉTAIRE**

Le propriétaire reverse au locataire l'intégralité des sommes déjà versées.

#### **ARTICLE 7 – ARRIVÉE A DEFINIR (EX. FOURNI CI-DESSOUS, À ADAPTER, NOTAMMENT EN CAS DE RÉCEPTION AVEC CLEF DANS BOÎTE À CLEFS)**

**Le locataire doit se présenter le jour précisé et à l'heure convenue, de manière générale entre 16h et 19h. En cas d'arrivée tardive ou différée, le locataire doit prévenir le propriétaire. Dans toute la mesure du possible, le locataire fera ses meilleurs efforts pour ne pas arriver après 21 h 00. Si malgré ses efforts, le locataire devait arriver après 21h00, le propriétaire se réserve le droit de faire appel à une tierce personne pour l'accueil ou de placer les clefs dans une boîte à clefs codée et de prévoir avec le locataire un état des lieux le lendemain matin. Dans ce cas, les dommages éventuels causés par le locataire seraient automatiquement constatés par le propriétaire dans l'état des lieux, sans qu'aucune contestation ne soit possible de la part du locataire.**

## **ARTICLE 8 – DÉPART A DEFINIR (EX. FOURNI CI-DESSOUS, À ADAPTER, NOTAMMENT EN CAS DE RÉCEPTION AVEC CLEF DANS BOÎTE À CLEFS)**

**Le locataire doit quitter la location au plus tard à 10h le jour prévu. Le propriétaire met à la disposition des locataires une zone de stockage pour les bagages en cas de départ en cours d'après-midi. Cette zone devra être libérée avant 16h par le locataire.**

## **ARTICLE 9 – ÉTAT DES LIEUX**

Un état des lieux est établi en commun sur la base de l'inventaire annexé au contrat de location (Annexe 1). Cet état des lieux est signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ du gîte. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Toutefois, **dans le cas d'une arrivée très tardive du locataire, au-delà de 21h00 (A ADAPTER selon choix de l'article 7), comme précisé à l'article 7, le locataire ne peut exercer aucun recours contre le propriétaire, s'il endommage une partie du « NOM DU GÎTE»**, ou son contenant entre son arrivée et l'état des lieux effectué le lendemain. Les dommages lui seront automatiquement attribués.

L'état de propreté du gîte à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage de la maison et des parties privatives extérieures est à la charge du locataire pendant la période de location. Le ménage de fin de séjour est à la charge du propriétaire. Toutefois, le locataire est tenu de laisser les lieux dans un état correct, sous peine de se voir facturé de frais de ménage exceptionnels. Par « état correct », il faut entendre lieux rangés et exempts de salissures excessives (amats de terre, graisse sur le piano de la cuisine, vaisselle non faite par exemple).

## **ARTICLE 10 – DÉPÔT DE GARANTIE OU CAUTION**

À l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie d'un montant de **XXXX Euros (ÉCRIRE EN TOUTE LETTRE euros)** est demandé par le propriétaire (non encaissé). Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué sous dix jours maximum, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure mentionnée sur le présent contrat) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas dix jours, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées. Dans ce cas également, le propriétaire effectuera seul l'état des lieux de sortie et le locataire abandonne tout recours possible auprès du propriétaire si une dégradation était constaté par ses soins.

Si les coûts de remise en état des lieux devaient dépasser la valeur du dépôt de garantie, le propriétaire conservera celui-ci et facturera au locataire la somme correspondante à la différence entre la valeur du dépôt de garantie et la valeur réelle des travaux ou du rachat des pièces endommagées et en produira la preuve en présentant les factures, photos ou tout autre éléments de preuve.

### **ARTICLE 11 – CHARGES**

Les parties conviennent que le montant du loyer s'entend charges et taxes comprises (hors taxe de séjour). **A ADAPTER DANS LE CAS OU DES FRAIS EN SUS SERAIENT FACTURES POUR L'USAGE, NOTAMMENT, DE CERTAINS SERVICES, QUI SONT A DETAILLER.**

### **ARTICLE 12 – TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour est un impôt local que le client doit acquitter auprès du propriétaire qui la reverse ensuite au trésor public. Celle-ci n'est pas incluse dans le prix de la location. **Elle s'élève à XXX Euros par personne adulte et par jour.**

### **ARTICLE 13 – UTILISATION DES LIEUX**

Le locataire devra assurer le caractère paisible de la location et en faire usage conformément à la destination des lieux, à savoir l'habitation par le locataire à titre de location meublée de tourisme.

**Entre XXXh et XXXH,** le locataire et ses co-locataires devront respecter le silence des lieux. Les fêtes et autres animations de soirée ne sont pas autorisées dans le gîte. Toute infraction à ce dernier alinéa serait susceptible d'entraîner la résiliation immédiate de la location aux torts du locataire, le produit de la location restant définitivement acquis au propriétaire.

**LE CAS ECHEANT Ce local propose des prises électriques pour la recharge de batteries de vélos électriques. Ces batteries sont interdites dans la maison et ne doivent être rechargées que dans ce local, pour des raisons de sécurité.**

**Il est interdit de fumer à l'intérieur du « NOM DU GITE». Il est autorisé de fumer à l'extérieur, dans le jardin.**

Le client s'engage plus généralement à respecter les consignes de savoir-vivre qui lui seront indiquées, celles qui s'imposent à tous dès lors que l'on vit en communauté et les présentes conditions générales de vente.

### **ARTICLE 14 – CAPACITÉ**

Le présent contrat est établi pour une **capacité maximum de XXX personnes écrit en lettres (XX) personnes.** Si le nombre de locataires dépasse la capacité d'accueil, le propriétaire peut refuser les personnes supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client, le produit de la location restant définitivement acquis au propriétaire.

## **ARTICLE 15 – ACCUEIL DES ANIMAUX A ADAPTER (ACCEPTÉS OU NON)**

Les animaux domestiques sont autorisés à séjourner au « **NOM DU GITE** ». Il est obligatoire que les chiens restent dans le jardin et au rez-de-chaussée de la maison et n'accèdent pas aux étages.

## **ARTICLE 16 – ASSURANCES ET RESPONSABILITÉ**

Le locataire est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

Le locataire doit être assuré par une police d'assurance couvrant les risques d'incendie, d'explosions, dégâts des eaux, vols pouvant affecter, outre ses effets personnels, les lieux loués et les équipements et meubles les garnissant ainsi que le recours des voisins et les risques locatifs (assurance type villégiature).

En conséquence, le locataire ne pourra exercer aucuns recours contre le bailleur en cas de vol, cambriolage ou acte délictueux dont il pourrait être victime dans les lieux loués et le bailleur décline toute responsabilité pour le recours que sa compagnie d'assurance pourrait exercer contre le locataire en cas de sinistre.

L'attention du locataire est attirée sur le fait que les mineurs évoluant sur la propriété sont placés sous l'unique et entière responsabilité de leurs parents ou des personnes ayant autorité sur eux.

## **ARTICLE 17 – LITIGES**

Dans toute la mesure du possible les réclamations sont réglées à l'amiable. Mais, à défaut d'accord amiable, toute réclamation relative à l'état des lieux, à l'état du descriptif lors d'une location ou tout autre litige, doit être soumis par courrier avec accusé de réception à la direction du **NOM DU GITE** dans les trois jours à compter du constat de litige.

## **ARTICLE 18 – MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS DE VENTE**

les présentes conditions de vente sont modifiables à tout moment et sans préavis. L'acceptation et le respect de ces conditions de vente sont réputés acquis aussitôt l'acompte versé .

## **ARTICLE 19 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Nous nous engageons à ne transmettre en aucun cas les informations que vous nous avez communiquées à d'autres sociétés ou organismes.

## **ARTICLE 20 – JURIDICTION**

Tout litige, différend ou toute réclamation découlant de et/ou lié(e) au présent Contrat de location, y compris les questions portant sur son existence, son exécution, son interprétation, sa validité ou son annulation, la résiliation ou la nullité de celui-ci, est soumis(e) à la compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de XXXX**, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## ÉCOGESTES COMMINGEOIS

La nature en Comminges est préservée. Essayons, chacun, de la protéger encore de longues années.

Voici quelques écogestes de bon sens à destination des visiteurs :

### PROPRETÉ ET ESPACES VERTS

1. J'utilise un cendrier de poche pour éteindre ma cigarette
2. J'emporte mes déchets avec moi et je les trie
3. Je privilégie la gourde aux bouteilles plastiques
4. Je n'allume aucun feu

### ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

1. J'éteins la lumière quand je quitte une pièce
2. Je baisse le chauffage à 19°C
3. Je prends une douche rapide et pas un bain
4. J'utilise la climatisation à partir de 26°C

### MANGER LOCAL

1. J'apporte mon soutien aux savoir-faire locaux
2. Je mange des fruits et légumes locaux et de saison
3. Je visite les producteurs et artisans locaux

### MOBILITÉS DOUCES

1. J'utilise au maximum les transports en commun
2. Sur place, je prends le temps de me déplacer à pied ou à vélo
3. Je pense au covoiturage

## NOTE DE SENSIBILISATION AU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Ensemble et chaque jour, nous pouvons œuvrer pour améliorer la prise en compte de l'environnement et participer à l'éducation à l'environnement.

### La consommation d'eau :

- Ne pas laisser couler l'eau inutilement > Rapporter le plus tôt possible au responsable du meublé, si vous constatez une fuite d'eau quelque part
- Privilégier la douche au bain
- Pour l'arrosage, préférer tôt le matin ou tard le soir

### La consommation d'énergie :

- Éteindre les lumières et autres appareils électriques quand ils ne sont pas utilisés
- Ne pas laisser le chauffage ou la climatisation dans des pièces vides ou inoccupées

### L'utilisation des produits chimiques :

- Utiliser la bonne quantité de produits
- Ne pas mettre dans les égouts : désherbant, huile, résidus de peinture...
- Éviter les pesticides

### La production des déchets :

- Trier les déchets selon les installations prévues

## CONSIGNES DE TRI EN CŒUR ET CÔTEAUX DU COMMINGES

**mÉMO-TRI** Février 2023

Aujourd'hui ...  
**TOUS les emballages et les papiers se trient !**

**À TRIER** BIEN VIDER, SANS RINCER  
Bouteilles, pots et bocaux en verre

**À COMPOSTER**  
Déchets verts et déchets de cuisine

**À JETER** EN SACS FERMÉS  
Jouet cassé, vaisselle cassée, couche, etc.

**EMBALLAGES À TRIER**  
EN VRAC, INUTILE DE LES LAVER

- Sachets, sacs et films en plastique
- Barquettes en plastique
- Pots, tubes, boîtes et autres emballages en plastique
- Petits emballages en métal
- Bouteilles, flacons et bidons en plastique
- Briques alimentaires
- Emballages en métal

**PAPIERS / CARTONS À TRIER**

- Journaux et magazines
- Prospectus et catalogues
- Cahiers
- Courriers
- Emballages en carton

À jeter ? À trier ? Téléchargez l'application Guide du Tri

CITEO

Communauté de Communes Cœur & Côteaux Comminges  
coeurcoteaux-comminges.fr | contact@la5c.fr | 05 61 89 21 42

CŒUR & CÔTEAUX COMMINGES  
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

### Liste des lieux d'apports volontaires proches de la location :

Consultez le guide du tri sur le site de la communauté de communes Cœur et coteaux de Comminges :

<https://www.coeurcoteaux-comminges.fr/vivre-bouger/dechets-menagers/le-tri-654>

# QUELQUES CONSEILS POUR TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

## COMMENT LE CLIENT MANIFESTE-T-IL SON MÉCONTENTEMENT ?

Il peut vous le communiquer pendant son séjour ou à la fin de son séjour en face à face, auquel cas la conversation sera facile à engager.

Il peut aussi vous le communiquer après son séjour soit sur des plateformes d'avis soit en vous envoyant un email ou un courrier.

Dans tous les cas, la règle d'or n°1 est d'être le plus réactif possible face à cette situation pour éviter qu'elle ne se dégrade.

## QUELLE ATTITUDE ADOPTER ?

- Manifester au client la prise en compte de sa réclamation.
- Être réactif afin d'éviter le phénomène d'amplification et de ressentiment. Attention toutefois à bien analyser la situation et ne pas vous précipiter dans la solution ou la réponse à apporter.
- Admettre que le client puisse être contrarié en essayant de se mettre à sa place.
- Lui demander d'explicitier son mécontentement. Ne pas hésiter à reformuler pour vous assurer que vous avez bien compris son problème.
- Laisser le bénéfice du doute au client. En cas de doute sur les faits évoqués, rien ne sert de polémiquer car le client aura raison jusqu'à ce que la preuve du contraire soit apportée. Diplomatie et tact sont de rigueur.
- Profiter de ce mécontentement pour améliorer votre prestation et montrer au client que vous y êtes sensible.
- Proposer éventuellement une compensation (geste commercial, offrir une prestation...).
- Ne pas hésiter à communiquer avec le client sur la suite que vous aurez donné à son mécontentement (si vous avez amélioré votre prestation par exemple).

Il est important est que le client garde une bonne image de vous afin de vous faire bénéficier d'un bouche à oreille positif !

## CAS DES PLATEFORMES D'AVIS

Si un client mécontent dépose un avis négatif, prenez en compte son avis en apportant une réponse objective basée sur des faits. Ne vous emportez pas et donnez le bon exemple (un trait d'humour peut aider à désamorcer une situation délicate). N'oubliez pas que votre réponse est publique et que de potentiels clients vont la lire. Il faut donc répondre à votre "ancien" client mais aussi pensez à rassurer les "futurs" avec le contenu de votre réponse.

## ARCHIVAGE DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES

5 ans, à défaut la durée restante du classement

## BON DE COMMANDE DE VISITE

### En vue du classement en étoiles d'un meublé de tourisme

Je soussigné (e) NOM et PRENOM : ..... Raison Sociale, le cas échéant .....

Adresse..... CP ..... Commune .....

N° de téléphone : ..... E-mail : .....

souhaite et autorise la visite du (des) meublés, dont je suis propriétaire, désigné(s) à la page suivante.

En cas d'impossibilité d'être présent lors de la visite, la personne mandataire sera :

NOM-PRENOM : .....TELEPHONE : .....

E-MAIL : .....

Je m'engage à régler les frais suivants (tarifs applicables à partir du 1er novembre 2025) :

- Classement 1er meublé : 170€ TTC
- Classement 2ème au 4ème meublé\* : 120€ TTC
- Classement à partir du 5ème meublé\* : 100€ TTC
- Visite annulée sans prévenir : 100€ TTC
- Découverte de critères non respectés lors de la pré-visite : 100€ TTC
- Contre visite : 50€ TTC

(\*si classement effectué le même jour et sur la même commune)

Pour commander la visite de contrôle, je retourne à l'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées mon dossier complet dossier complet comprenant les éléments suivants :

Le présent bon de commande et l'état descriptif du meublé complétés et signés

Le règlement de la visite par virement bancaire ou chèque de .....€ à l'ordre de l'Office de tourisme Cœur et Coteaux. Une facture acquittée vous sera envoyée sur demande

Le Cerfa de demande de classement complété et la (ou les) récipissés de déclaration en mairie

Un rendez-vous pour la visite de contrôle me sera proposé dans les meilleurs délais. Le meublé devra être vide de tout locataire. Mes préférences pour la prise de rendez-vous\* (jour de la semaine, horaires...) :

.....

.....

\*Souhaits pris en compte sous réserve des contraintes liées au service. Estimation de la durée de la visite : 2h

J'atteste avoir été informé(e) des modalités concernant la procédure de classement des meublés (tarifs, référentiel de classement, plaquette, dossier de demande de classement) et avoir pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte. Je m'engage à vérifier préalablement à la visite tous les éléments nécessaires au classement de mon meublé.

J'autorise l'Office de Tourisme à utiliser les informations à des fins de promotion et de commercialisation

DATE : ..... SIGNATURE DU DEMANDEUR :

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour ces données auprès d'Atout France à qui elles sont fournies par l'Office de Tourisme Destination Comminges Pyrénées dès lors que la décision de classement est prise, conformément aux dispositions réglementaires.

(Pour inscrire plus d'un meublé, veuillez photocopier cette page et la joindre au bon de commande, merci.)

## ETAT DESCRIPTIF DU MEUBLE DESIGNE POUR LA DEMANDE DE CLASSEMENT

Le cas échéant, dénomination commerciale du meublé : .....

Adresse complète du meublé (préciser s'il y a lieu le bâtiment, le n°) .....

Code postal : ..... Commune : .....

Téléphone du meublé (s'il existe) : .....

Classement actuel : non classé / ..... étoile(s) Classement demandé : ..... étoile(s)

Nombre de personnes susceptibles d'être logées : ..... personnes

### DESCRIPTION DU MEUBLÉ :

Type de logement meublé :  maison

indépendante

avec jardin

studio

appartement

Si studio ou appartement : A quel étage ? .....

Y a-t-il un ascenseur ?  oui  non

Mis en location toute l'année :  oui

non

Superficie totale du meublé : ..... m<sup>2</sup>

Nombre de pièces d'habitation : .....

Existence d'une entrée  oui  non

Construction :  neuve

récente  ancienne (>10 ans)

### 1. Chambre(s) et séjour(s)

Nombre de pièces de séjour : .....

Superficie de la pièce de séjour n°1 : ..... m<sup>2</sup>

Superficie de la pièce de séjour n°2 : ..... m<sup>2</sup>

Nombre de chambres : .....

Superficie de la chambre n°1 : ..... m<sup>2</sup>

Superficie de la chambre n°2 : ..... m<sup>2</sup>

Superficie de la chambre n°3 : ..... m<sup>2</sup>

Superficie de la chambre n°4 : ..... m<sup>2</sup>

Superficie de la chambre n°5 : ..... m<sup>2</sup>

### 2. Cuisine

Cuisine séparée

Superficie de la cuisine : ..... m<sup>2</sup>

Coin cuisine dans la pièce principale

Table de cuisson, nombre de feux : .....

Alimentation :  gaz de ville  bouteille de gaz

électricité  mixte

Présence :

d'un four

d'un micro-onde

d'un combiné micro-ondes/grill

d'un réfrigérateur

Contenance : ..... litres

avec compartiment conservation

d'un lave-vaisselle

### 3. Equipements sanitaires

Nombre de salles d'eau/de bains : .....

Nombre de WC intérieur(s) au meublé : .....

Nombre de WC intérieur(s) au meublé et indépendant de la salle d'eau : .....

### 4. Equipements divers

Présence :

d'un lave-linge électrique

Le locataire a la jouissance :

d'un jardin privatif

d'un sèche-linge électrique

d'un parc privatif

d'un fer à repasser

d'une cour privative

d'une planche à repasser

d'un garage privatif

d'une TV couleur

d'un emplacement de voiture à proximité, privatif

d'un sèche-cheveux électrique

d'une terrasse d'une superficie de..... m<sup>2</sup>

d'une loggia d'une superficie de..... m<sup>2</sup>

d'un balcon d'une superficie de..... m<sup>2</sup>



DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN MEUBLE DE TOURISME



Articles L.324-1 et D.324-1 et suivants du code du tourisme
Arrêté du 2 août 2010 modifié fixant les normes et la procédure de classement
des meublés de tourisme

N°11819\*03

(Cocher la case correspondante au renseignement à fournir)

1/1

IDENTIFICATION DU LOGEMENT MEUBLE

Le cas échéant, dénomination commerciale du meublé :
Adresse du logement meublé (préciser s'il y a lieu le bâtiment, l'étage, le numéro) :
Code postal : Commune :
Téléphone du logement meublé (s'il existe):

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Civilité : Madame Monsieur
Nom : Prénom :
Statut (loueur, mandataire, autre...) :
Adresse :
Code postal : Commune : Pays :
Tél.1 : Tél.2 :
Courriel :

NATURE DE LA DEMANDE

Classement actuel : Non classé étoile(s) Classement demandé : étoile(s)
Capacité demandée (en nombre de personnes):

DESCRIPTION DU LOGEMENT MEUBLE

Superficie totale du meublé : Nombre de pièces d'habitation :
Construction : neuve récente ancienne (plus de 10 ans)
Type de logement meublé : appartement studio villa autre
Mis en location toute l'année : Oui Non

IDENTIFICATION DE L'ORGANISME en charge de la visite de classement

Nom et coordonnées de l'organisme (organisme visé au 1° ou au 2° de l'article L. 324-1 du code du tourisme) :

Fait à , le

Signature du demandeur

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour ces données auprès de la Préfecture du lieu d'implantation de l'établissement et auprès d'Atout France à qui ces données sont fournies par la Préfecture du lieu d'implantation de l'établissement dès lors que la décision de classement est prise, conformément aux dispositions réglementaires.



DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES



N° 14004\*04

## DÉCLARATION EN MAIRIE DES MEUBLÉS DE TOURISME

La loi vous oblige à remplir ce formulaire et à l'adresser au maire de la commune de l'habitation concernée en application des articles L. 324-1-1 I et D. 324-1-1 du code du tourisme<sup>1</sup>.

### A – IDENTIFICATION DU MEUBLÉ DE TOURISME

NOM COMMERCIAL DU LOGEMENT (facultatif):

---

ADRESSE DU LOGEMENT:

---

---

---

CODE POSTAL / COMMUNE (exemple : 37000 Tours) :

---

LIEU DIT OU BOITE POSTALE (exemple : Le Bouquet) :

---

#### • CARACTERISTIQUES :

RÉSIDENCE PRINCIPALE       RÉSIDENCE SECONDAIRE

MAISON INDIVIDUELLE       APPARTEMENT

CAPACITÉ D'ACCUEIL : \_\_\_\_\_ personne(s) maximum

NOMBRE DE PIÈCES COMPOSANT LE MEUBLÉ : \_\_\_\_\_ pièce(s)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

OUI       NON

---

<sup>1</sup> Art. L. 324-1-1 : « Toute personne qui offre à la location un meublé de tourisme, que celui-ci soit classé ou non au sens du présent code, doit en avoir préalablement fait la déclaration auprès du maire de la commune où est situé le meublé. Cette déclaration n'est pas obligatoire lorsque le local à usage d'habitation constitue la résidence principale du loueur, au sens de l'article 2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986. »

• **VALORISATION DU LOGEMENT :**

LE LOGEMENT EST CLASSÉ :

OUI       NON

SI OUI, NOMBRE D'ÉTOILES (1 à 5) : \_\_\_\_\_ étoile(s)

DATE DU CLASSEMENT (jj/mm/aaaa) : I\_\_I\_\_ / I\_\_I\_\_ / I\_\_I\_\_I\_\_I\_\_

LE LOGEMENT EST LABELLISÉ (exemple : Gîte de France, Clévacances...) :

OUI                                       NON

SI OUI, NOM DU LABEL :

\_\_\_\_\_

• **MISE A DISPOSITION PREVISIONNELLE :**

PERIODIQUE       TOUTE L'ANNÉE

QUELLES SONT LES PÉRIODES PRÉVISIONNELLES DE LOCATION ?

\_\_\_\_\_

**B - IDENTIFICATION DU DÉCLARANT<sup>2</sup>**

PARTICULIER       PROFESSIONNEL

NOM: \_\_\_\_\_

PRÉNOM: \_\_\_\_\_

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:

\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

N°TÉLÉPHONE: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour ces données auprès du secrétariat de la mairie du lieu où la déclaration a été effectuée. Les données recueillies sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement pour le compte de la commune du lieu de déclaration aux fins d'établir une liste des meublés de tourisme pour l'information du public conformément aux dispositions de l'article D. 324-1-1 du code du tourisme.

SI VOUS ETES UN PROFESSIONNEL:

RAISON SOCIALE: \_\_\_\_\_

N° SIRET/SIREN: I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I

L'ADRESSE DE LA PERSONNE DÉCLARANTE EST DIFFERENTE DE L'ADRESSE DU LOGEMENT:

OUI       NON

SI OUI:

PAYS: \_\_\_\_\_

ADRESSE:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CODE POSTAL / COMMUNE (exemple : 37000 Tours) :

\_\_\_\_\_

LIEU DIT OU BOITE POSTALE (exemple : Le Bouquet) :

\_\_\_\_\_

ACCEPTEZ-VOUS LA PUBLICATION DE VOTRE HÉBERGEMENT DE TOURISME SUR LE SITE DE LA MAIRIE ET DE L'OFFICE DE TOURISME ?

OUI       NON

FAIT A ..... LE

SIGNATURE

Avertissement :

Tout changement concernant les informations fournies ci-dessus devra faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MAIRIE de

Récépissé de déclaration en mairie de location de meublé de tourisme

Il est donné récépissé de la déclaration en mairie de mise en location d'un meublé de tourisme pour un accueil maximal de ..... personne(s) situé à :

ADRESSE DU LOGEMENT:

---

---

---

---

CODE POSTAL / COMMUNE (exemple : 37000 Tours) :

---

LIEU DIT OU BOITE POSTALE (exemple : Le Bouquet) :

---

NOM, PRENOM DU DECLARANT:

---

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:

---

@

ADRESSE DU DECLARANT:

---

---

---

---

---

---

---

Fait à ....., le .....

Cachet de la mairie

## ZONE DE CHALANDISE DESTINATION COMMINGES PYRÉNÉES



# NOUS Contacter

## OFFICE DE TOURISME

*Destination Comminges Pyrénées*



**05 61 94 77 61**



**[classement@destination-commingespynes.com](mailto:classement@destination-commingespynes.com)**



**[www.tourisme-stgaudens.com](http://www.tourisme-stgaudens.com)**



**2 Rue Thiers, 31800 SAINT-GAUDENS**