



# ACCUEILLIR LE CLIENT

**L'accueil est une valeur essentielle du réseau « Gîtes de France ». C'est un moment important nécessitant de votre part ou de celle de votre mandataire une certaine disponibilité pour un accueil chaleureux et personnalisé.**

## LE CADEAU D'ACCUEIL

Après un long trajet, vos clients apprécieront d'être accueillis autour d'un rafraîchissement ou d'une boisson chaude selon la saison.

Mais vous pouvez également personnaliser votre geste d'accueil en leur offrant un pot de confiture maison, des légumes de votre potager, une pâtisserie confectionnée par vos soins ou tout simplement des produits locaux (fromage, charcuterie).

## L'ÉTAT DES LIEUX

Accompagné de vos clients, vous devez effectuer une visite approfondie de la maison en leur indiquant le fonctionnement des divers appareils électriques, du chauffage et éventuellement de la cheminée. Après cette visite vous établirez un état des lieux (cf. modèle en annexe 1). Il doit être signé par vous-même (ou votre mandataire) et par les locataires, à leur arrivée et à leur départ. Chacun en conservera un exemplaire. Attention, seul ce document fait foi en cas de litige. A l'issue de l'état des lieux, le locataire doit vous remettre la caution (dépôt de garantie).

Pour les hébergements équipés d'une piscine, la décharge relative à la mise à disposition de la piscine doit être complétée et signée par les clients.

## CHARGES NON INCLUSES DANS LE PRIX DE LOCATION

Afin d'éviter tout litige en fin de séjour, il est important de faire un point avec votre client sur les charges éventuelles qu'il aura à régler en fin de séjour. Pour cela, l'agence Gîtes de France met à votre disposition un imprimé type « facturation des charges non incluses dans le prix de location » (cf. modèle en annexe 2).

## **LA TAXE DE SÉJOUR**

Elle est réglée par le vacancier. Elle est payée par chaque personne et pour chaque nuitée sur toute la durée du séjour. Le montant de la taxe de séjour est fixé chaque année par les communautés de communes. Pour les hébergements en service réservation, nous récoltons la taxe de séjour auprès des clients et la reversons aux collectivités.

## **LE CHAUFFAGE**

La facturation du chauffage est établie selon un relevé de compteur ou selon un forfait.

Pour l'électricité, un forfait de 8 kWh/jour, soit 56 kWh/semaine, est inclus dans le tarif de location. Il devra donc être déduit du relevé final. Vous devez facturer l'électricité selon le tarif EDF en vigueur. Pour cela, reportez-vous à votre facture EDF ou sur le site [www.edf.fr](http://www.edf.fr).

## **LES SERVICES ANNEXES**

Selon le classement de votre hébergement, vous devez proposer des prestations supplémentaires à vos clients : location des draps et du linge de toilette et forfait ménage de fin de séjour (dès le classement 2 épis). Ces prestations font l'objet d'une facturation supplémentaire ou peuvent être incluses dans le prix de location.

## **SUPPLÉMENT ANIMAL**

Un supplément ou une caution peut être demandé. Ajouter des lignes dans le corps du texte