

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles l'Office de Tourisme Provence Occitane, organisme agréé par l'Afnor Certification le 27 octobre 2025 dont le siège social se situe 1717 Route d'Avignon 30200 Bagnols-sur-Cèze, propose et assure la visite de classement en « meublé de tourisme » du ou des meublés proposés à la location saisonnière par le propriétaire ou son mandataire représentant ci-après désigné « propriétaire » ainsi que les démarches administratives en vue de l'obtention du classement.

Elles décrivent les règles de fonctionnement et les obligations réciproques des parties. Ces conditions constituent le seul accord entre les parties relatives à l'objet de la prestation et prévalent sur tout autre document.

## 2. OFFRE ET COMMANDE

La commande d'une visite de contrôle se fait auprès de l'Office de Tourisme Provence Occitane.

Une personne référente ci-après dénommée « référente du classement », désignée nominativement par l'Office de Tourisme Provence Occitane, est chargée d'effectuer la visite de classement en application des normes et procédures fixées par l'Arrêté du 24 novembre 2021 modifiant l'arrêté du 2 août 2010. La référente du classement justifie des compétences techniques nécessaires pour assurer la mission de contrôle et possède les outils appropriés pour évaluer les meublés de tourisme selon le tableau de classement publié en annexe I de l'Arrêté du 2 août 2010 modifié.

## 3. ENGAGEMENTS DES PARTIES

L'Office de Tourisme Provence Occitane s'engage à :

- Apporter toutes les informations nécessaires au propriétaire avant, pendant et après la visite ;
- Détenir l'agrément au classement des meublés de tourisme lors de la visite de contrôle et justifie des compétences et outils nécessaires à la mission de classement d'un meublé de tourisme ;
- Effectuer la visite de classement en toute neutralité et dans les meilleurs délais, au plus tard dans les trois mois, tout en respectant le délai de rétractation des 7 jours suivants la réception du dossier d'engagement dûment complété ;
- Garder confidentielles les informations et photos recueillies lors de la visite de contrôle et contenues dans le dossier ;
- Fournir à l'hébergeur un rapport de contrôle de visite des meublés évalué dans un délai d'un mois suivant la visite de classement ;
- Ne pas subordonner la demande de classement à une adhésion ou une offre de toute nature ;
- Être totalement neutre lors de la décision de l'attribution du classement ;
- Ne pas subordonner la rémunération de la référente et de la suppléante au nombre de visite de contrôle annuelle ainsi qu'à leurs résultats de classement.

Le propriétaire s'engage à :

- Présenter son hébergement tel qu'il le présenterait lors d'une location touristique ;
- Respecter et maintenir l'ensemble des critères contenus dans la grille de classement durant les cinq ans de validité du classement ;
- Fournir des informations exactes, sincères et complètes susceptibles d'avoir un impact sur l'évaluation du meublé contrôlé ;
- Délivrer un contrat de location et une facture pour toutes les prestations fournies ;
- Être présent lors de la visite de classement
- Mettre en place les actions nécessaires suites à des réclamations clients ;
- Respecter la réglementation en vigueur pour son activité de loueur de meublé : code du tourisme, code de l'urbanisme, code de la consommation (hygiène, sécurité, piscine, ...)
- Fournir aux clients les informations nécessaires leurs permettant de faciliter leur séjour ;
- Afficher de façon visible le classement du meublé de tourisme ;
- Signaler tout changement qui pourrait intervenir durant la validité du classement.

## 4. CONDITIONS FINANCIÈRES ET PAIEMENT

Le montant de la prestation « Classement des meublés de tourisme », libellé en euros, est définie dans le document « Bon de commande ». Une facture sera envoyée au propriétaire lors de la confirmation de la

visite de contrôle. Il devra s'en acquitter avant cette dernière. Il pourra régler soit par virement bancaire (IBAN fourni dans la facture), soit par chèque (libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme Provence Occitane).

Le coût de la prestation comprend : la réception et l'étude de la demande, le déplacement, la visite de contrôle, la constitution du dossier, le rapport de visite (attestation de visite et grille de contrôle) ainsi que la décision de classement, en version numérique et en version papier. Le coût de la prestation ne comprend pas la signalétique.

La décision de classement émise par l'Office de Tourisme Provence Occitane à l'issue de la visite de contrôle ne conditionne pas le paiement de la prestation. Un classement défavorable ne donne pas droit à un remboursement de la prestation.

Les tarifs en vigueur sont modifiables sans préavis et voté par le Directoire. Le tarif en vigueur, au moment de la commande, est garanti pour le propriétaire sous réserve d'avoir adressé le « Bon de commande » avant le changement de tarif.

L'Office de Tourisme Provence Occitane se réserve le droit de refuser toute visite de contrôle non réglée au préalable.

## 5. MODALITÉS D'ANNULATION OU DE REPORT DE VISITE

- Du fait de l'Office de Tourisme Provence Occitane

Si la visite de contrôle ne peut être maintenue par l'Office de Tourisme Provence Occitane, la structure s'engage à prévenir le propriétaire 48 heures ouvrées avant la date de rendez-vous, une nouvelle date de visite sera programmée dans les plus brefs délais.

Aucune somme supplémentaire ne sera demandée au propriétaire ou son mandataire.

- Du fait du propriétaire

Le propriétaire s'engage, en cas d'empêchement, à prévenir l'Office de Tourisme Provence Occitane 48 heures ouvrées avant la date de rendez-vous, une nouvelle date de visite sera programmée dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation non communiquée par le propriétaire, le montant total de la prestation sera facturé. Le propriétaire devra alors déposer un nouveau dossier complet de demande de visite. Cette condition s'entend à l'exception de cas de force majeure, justifiée par le propriétaire, telle qu'elle est entendue par la jurisprudence française.

## 6. DÉLAIS

Après réception du « Bon de commande », des formulaires de déclaration en mairie et de demande de classement, la référente du classement prend contact avec le propriétaire sous 7 jours ouvrés pour planifier une visite de classement sous 3 mois.

La durée de la visite de contrôle varie en fonction de la capacité et du nombre de logement.

Si le résultat est favorable, la décision de classement est envoyée par courriel et courrier au propriétaire dans un délai de 1 mois après la visite.

Le classement est alors valable pour 5 ans.

Si le résultat de la visite de contrôle est défavorable, l'invalidité du classement sera notifiée par courriel dans les plus brefs délais au propriétaire par l'Office de Tourisme Provence Occitane. Il sera accompagné d'une demande de mise en conformité. Le propriétaire dispose alors de 15 jours à réception de celle-ci pour transmettre les justificatifs à l'Office de Tourisme Provence Occitane. Le cas échéant, le propriétaire devra renouveler une demande de classement, à titre payant.

## 7. RESPONSABILITÉS

L'Office de Tourisme Provence Occitane n'est pas habilité et ne possède pas les moyens pour vérifier l'application par le propriétaire des règles autres que celles liées au classement des meublés de tourisme.

Le propriétaire devra prendre connaissance et mettre son hébergement en conformité à la réglementation du code de l'urbanisme, code du tourisme, code de la consommation en vigueur. En cas d'accident ou de dommages survenant lors d'un séjour en raison du non-respect d'une norme exigée, l'Office de Tourisme Provence Occitane ainsi que la référente au classement ayant réalisé la visite de contrôle déclinent toute responsabilité.

## 8. CONFIDENTIALITÉ

L'Office de Tourisme Provence Occitane s'engage à ne pas communiquer à des tiers, même partiellement, des renseignements dont il a pris connaissance au cours de l'exécution de la présente prestation, sauf mention contraire signalée dans le « Bon de commande ».

Le propriétaire s'engage à accepter la cession des données recueillies lors de la visite de contrôle à l'Office de Tourisme Provence Occitane. Toutes les personnes impliquées dans le processus de classement du ou

des meublés de tourisme sont tenues par un engagement de confidentialité professionnelle.

L'Office de Tourisme Provence Occitane conserve les renseignements communiqués par le propriétaire pendant 5 ans.

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » (Article 27 de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978), le propriétaire dispose d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne. Pour exercer ce droit, le propriétaire s'adresse à l'Office de Tourisme Provence Occitane.

## 9. RÉCLAMATION ET RECOURS

Le propriétaire peut exprimer une insatisfaction concernant les délais, l'instruction du dossier, coordonnées, plannings... Il peut également contester le rapport de visite et la catégorie de classement définie par l'organisme.

Toute réclamation doit être adressée à l'Office de Tourisme Provence Occitane dans un délai de 15 jours après réception du résultat de la visite de contrôle par courriel.

Le propriétaire devra compléter le formulaire de réclamation. Pour que sa demande soit recevable, il faut que ce document soit dûment complété (coordonnées du propriétaire ou son mandataire, coordonnées du meublé de tourisme, date de la visite, et motif précis de la réclamation) et signé. Une réponse ou un accusé de réception sera envoyé au propriétaire par courriel sous 72h ouvrés.

Après étude du dossier, des actions pourront se déclencher, tels que : un rendez-vous téléphonique avec la référente, une contre-visite (à la charge du propriétaire ou son mandataire), la consultation du dossier par un autre référent de l'Office de Tourisme Provence Occitane et des modifications pourront être apportées. Une réponse écrite par courriel sera apportée au propriétaire sous 15 jours. Si le cas de figure se présente, une version modifiée sera établie et sera la seule valable. L'Office de Tourisme.

A l'expiration des 15 jours réglementaires et en cas d'absence de refus, le classement est acquis.

Chaque réclamation est archivée pour une durée de 5 ans.

## 10. CESSATION D'ACTIVITÉ

Le propriétaire souhaitant arrêter son activité de location de meublé de tourisme, avant l'expiration des 5 ans, doit adresser un courrier à l'Office de Tourisme Provence Occitane en le précisant. Ce courrier permettra le retrait des informations relatives au meublé dans la base de données Apidae, il sera aussi transmis au service Taxe de Séjour de la Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien pour mise à jour du fichier.

## 11. RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de lacune des présentes et pour le cas où elles ne trouveraient pas une solution aux difficultés d'interprétation qu'elles pourraient rencontrer au cours de l'exécution des présentes, les parties conviennent que la loi française sera seule applicable pour suppléer leur volonté.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes. À cet effet, elles conviennent de se réunir ou de prendre contact dans le mois suivant la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une d'elles, exposant les motifs du différend. Si au terme d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, les parties ne parvenaient pas à trouver un accord, elles conviennent de porter leur différend devant la juridiction compétente.