

FAQ POUR LES SITES WEB

Août 2022

Foire aux Questions

Nous répondons à vos interrogations...

Vous souhaitez réserver mais vous vous posez des questions.

Voici les réponses aux questions les plus fréquentes formulées auprès de notre Agence de réservation Gîtes de France® pour la réservation d'hébergements de la marque pour le département de l'Aisne.

➤ A quoi correspondent l'éclair, le cœur, la petite maison, le jet d'eau dans la liste des résultats qui figurent sur les photos ?



- L'éclair indique les hébergements qui sont réservables instantanément en ligne.



- Le cœur vous permet de mettre un hébergement dans votre sélection. Une fois un hébergement sélectionné le cœur devient rouge.



- L'encadré avec une maison signifie que l'hébergement est équipé pour que vous puissiez télétravailler.



- Le carré avec un jet d'eau indique que l'hébergement se trouve en zone thermale.

➤ Comment réserver ?

- Réserver en ligne

Réserver en ligne

- Dès que vous avez choisi votre hébergement, cliquez sur :

« Je réserve maintenant ».

- Cliquez à nouveau sur « Je réserve maintenant » pour confirmer votre choix. Suivez ensuite les instructions.
- Si vous n'avez pas choisi de date de séjour au préalable, sélectionnez vos dates de séjour dans le calendrier qui s'affiche, le prix de votre séjour se calcule.
- Dès que vous passez à l'étape de réservation, vous accédez à un site sécurisé, avec paiement en ligne par carte bancaire.

➤ Pourquoi le gîte n'est pas réservable en ligne alors qu'il est disponible ?

- Le gîte peut être disponible mais quelques hébergements ont des restrictions par rapport à la durée du séjour.
- Vous pouvez si vous le souhaitez faire une demande de réservation, celle-ci sera envoyée au propriétaire qui aura 2 heures pour accepter ou refuser cette réservation ou vous pouvez contacter notre agence de réservation.
- Il se peut aussi que les horaires de départ et d'arrivée des réservations antérieures et postérieures ont été modifiées ce qui ne permet peut-être pas au propriétaire de vous accueillir dans le gîte dans de bonnes conditions.

➤ Et si je ne veux pas réserver en ligne ?

- Vous pouvez vous adresser à l'agence de réservation qui vous fera parvenir un contrat de location.

+33 (03/20/14/93/93)
Gdf02@gites-de-france-nord.com

➤ Dois-je payer par carte bancaire lors de ma réservation en ligne ?

- Oui, c'est impératif pour toute réservation en ligne.

➤ Certains hébergements ne proposent pas la réservation en ligne ? Pourquoi ?

- Tous les hébergements n'ont pas confié leur planning à l'agence de réservation. Certains propriétaires se chargent eux-mêmes de la gestion de leur(s) hébergement(s). Pour ces hébergements, vous contactez directement le(s) propriétaire(s) pour obtenir un contrat de location.

➤ Je n'arrive pas à payer en ligne :

Plusieurs possibilités :

- Certaines banques sécurisent les paiements avec un plafond.
- Vous pouvez aussi avoir dépassé le paiement autorisé pour des paiements par carte cette semaine ou durant le mois.
- Vérifiez auprès de votre banque que votre téléphone portable est bien enregistré pour recevoir votre code de sécurité. Si votre paiement ne passe pas, merci de contacter votre banque.

➤ Peut-on payer par chèque bancaire en faisant une réservation en ligne ?

- Non, ce mode de paiement n'est pas proposé pour la réservation en ligne. Vous pouvez régler uniquement par carte bancaire (sur internet) ou par chèques vacances connect.
- Pour régler par chèque bancaire, chèques vacances papier, vous devez impérativement réserver via l'agence de réservation ouverte 7 jours sur 7 au

+33 (03/20/14/93/93)
Gdf02@gites-de-france-nord.com

➤ Je souhaite régler le solde de mon séjour en chèques vacances, comment régler le complément ?

- Vous pouvez nous adresser vos chèques vacances par courrier (**conseillé en recommandé avec accusé de réception et SANS valeur déclarée**), avant la date butoir de paiement.
- Le complément peut aussi se régler par carte bancaire sur le compte client.
- Ou par virement bancaire.

➤ J'ai souscrit à l'assurance annulation, mais je n'ai pas reçu les documents ?

- Pour y accéder, il vous suffit d'ouvrir le contrat que vous avez reçu en format.pdf.
- Sur la droite, vous avez le détail du prix de la location. Juste en dessous du montant de l'assurance, vous avez la mention :

« Cliquez ici pour en savoir plus »

-
- Lorsque vous cliquez sur cette phrase, la documentation de l'assurance annulation s'ouvre

➤ Peut-on souscrire l'assurance annulation en réservant directement auprès du propriétaire ?

- Non, l'assurance annulation n'est proposée que pour les hébergements gérés par l'Agence de réservation. Les propriétaires ne peuvent pas vous proposer d'assurance annulation.

➤ Peut-on arriver un autre jour que le samedi ?

- Les chambres d'hôtes proposent en général une arrivée possible tous les jours de la semaine (vérification à faire pour le dimanche).
- Certains gîtes acceptent une arrivée quel que soit le jour de la semaine.
- Toutefois, si vous n'obtenez aucun résultat en inscrivant votre jour d'arrivée souhaité, nous vous invitons à effectuer votre recherche avec une arrivée le samedi et à nous contacter. Nous vérifierons que le propriétaire est en mesure de vous accueillir le jour souhaité.

➤ Où trouver mon numéro de contrat ?

- Votre numéro de contrat se trouve en haut de votre contrat, dans la barre verte.

➤ Comment annuler ma réservation ?

- Pour annuler votre réservation, rendez-vous sur votre compte client, et depuis le détail de la réservation, cliquez sur le bouton :

« Annuler ce séjour »

- > Si vous avez souscrit à l'assurance annulation les pièces justificatives devront être envoyées directement à la compagnie d'assurance. La procédure à suivre sera décrite sur la facture de frais d'annulation qui vous sera adressée.
- > Vous pouvez également adresser un courriel à l'adresse suivante :

Gdf02@gites-de-france-nord.com

➤ J'ai réservé mon séjour sur le site Gîtes de France® mais je n'ai reçu aucun document ?

- Lors de votre réservation sur le site, en effectuant le règlement par carte bancaire, votre contrat de location est automatiquement signé électroniquement. Par conséquent il n'est pas utile de nous le transmettre.
 - > Si vous souhaitez toutefois consulter les documents, vous les retrouverez sur votre compte client (attention, il n'y a pas de compte client unique Gîtes de France®).
- N'hésitez pas à nous contacter pour vous transmettre tous les documents à :

+33 (03/20/14/93/93)
Gdf02@gites-de-france-nord.com

➤ J'ai réservé mon séjour sur le site Gîtes de France® mais le site ne me reconnaît ?

- Les comptes clients Gîtes de France® fonctionnent par département.

➤ Je souhaite offrir un séjour Gîtes de France® :

- Vous souhaitez partir avec Gîtes de France®, mais vous ne savez pas où aller ?
 - > Nos équipes peuvent vous aider, n'hésitez pas à les contacter. Vous trouverez leurs coordonnées sur cette page :

<https://www.gites-de-france.com/fr/le-reseau-gites-de-france> \h

➤ Je souhaite acheter des chèques cadeaux Gîtes de France® :

- Vous pouvez les commander sur ce lien :

<https://urlz.fr/iZdH>

➤ Je cherche un hébergement accessible aux personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite.

- Gîtes de France® est partenaire de « Tourisme & Handicap » depuis 2001. Vous pouvez retrouver les hébergements concernés facilement sur le site :

<http://www.gites-de-france.com>

- Dans certains descriptifs, vous trouverez également des informations sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

➤ Où trouver les coordonnées des propriétaires à contacter avant l'arrivée ?

- Ces informations figurent dans la pièce jointe de l'accusé de réception du paiement total de votre séjour.
- Vous y trouvez l'adresse de l'hébergement et les numéros de téléphones et courriels des propriétaires à contacter avant votre arrivée.
 - > Attention l'adresse du propriétaire est parfois différente de celle de l'hébergement.
 - > Veillez à bien fixer le lieu et l'heure de rendez-vous pour la remise des clés.

➤ Comment obtenir une facture acquittée de votre séjour ?

- Par le biais du compte client. Vous pouvez également y trouver :
 - Votre contrat,
 - Votre bon d'entrée, accusé de réception de paiement.
- > Vous pouvez aussi la demander par mail à notre service réservation

+33 (03/20/14/93/93)
Gdf02@gites-de-france-nord.com

- Pour une réservation faite auprès d'un propriétaire, la facture acquittée ou l'attestation de séjour sont à lui demander directement : L'agence de réservation ne pourra pas fournir ces documents.

➤ Y a-t-il des charges supplémentaires à payer ?

- Frais de réservation = (frais de dossiers/frais de contrats)
Selon le montant de votre séjour, les frais de dossier sont indiqués sur votre contrat.

> Chauffage

Le chauffage n'est pas systématiquement inclus dans le montant de la location. S'il est compris, ceci est précisé dans le descriptif du gîte. S'il n'est pas compris, la différence entre les relevés des compteurs à l'arrivée et au départ sera facturée par le propriétaire. Le montant du chauffage peut également se présenter sous forme de forfait établi par le propriétaire.

> Électricité/chauffage électrique

8 kWh/jour sont inclus dans le prix de la location. Au-delà de cette consommation, le supplément sera à régler au propriétaire à votre départ (tarif EDF en vigueur). Un relevé du compteur électrique sera réalisé en votre présence à votre arrivée, ainsi que le jour de votre départ.

> Bois

Un supplément peut vous être demandé si vous utilisez du bois pour un poêle à bois ou une cheminée. Le propriétaire du gîte vous communiquera le montant. Exigez un état des lieux d'entrée et de sorties signé des deux parties.

➤ Puis-je recharger mon véhicule électrique ?

- Pour la recharge éventuelle, tous les hébergements ne sont pas équipés d'un branchement adapté ou d'une borne.
- En cas de branchement adapté, le coût de la recharge n'est pas compris dans le prix de votre location et il est à régler directement au propriétaire.

➤ Que comprend la literie pour un gîte ?

- Les couettes ou couvertures et les oreillers sont fournis. Les draps ne sont pas systématiquement fournis.
- Certains propriétaires proposent de fournir les draps (information dans le descriptif ou dans les services).

> Draps fournis = prestation comprise dans le prix ;

> *Location de draps = prestation payante sur demande.*

➤ **Doit-on verser une caution ?**

- *La caution (ou dépôt de garantie) sera demandée par le propriétaire lors de l'état des lieux d'entrée.*
- *Elle est restituée à votre départ après état des lieux de sortie.*
- *En cas d'impossibilité de faire un état des lieux en votre présence, elle sera restituée dans un délai maximal de 7 jours.*

> *Certains gîtes gérés par l'agence de réservation proposent la caution par empreinte de carte bancaire :*

> ***Une empreinte du montant de la caution demandée sera effectuée sur la carte bancaire utilisée pour régler le séjour 48 heures avant votre arrivée.*** Cette empreinte est levée au plus tard 24 heures après le constat d'absence de litige.

➤ **Puis-je venir avec mon animal de compagnie ?**

- *Oui, il vous suffit de choisir un hébergement qui accepte les animaux : gratuitement ou avec supplément.*
- *Certains propriétaires les acceptent avec une caution supplémentaire par animal.*
- *Certains propriétaires limitent le nombre d'animaux à 1 ou 2.*

> *Si vous venez avec plus d'un animal, l'accord du propriétaire est nécessaire.*

> *Votre animal doit être en possession du carnet de vaccination à jour.*

➤ **À quoi correspond le prix de la nuitée en chambre d'hôtes ?**

- *Le petit déjeuner est systématiquement inclus dans le prix de la nuitée.*
- *Les tarifs indiqués incluent aussi le chauffage, l'électricité, la fourniture des draps et linge de toilette et le ménage.*

➤ **Que faire si je rencontre un problème pendant mon séjour ?**

- *Malgré tout le soin que nous apportons à veiller sur la qualité de notre parc d'hébergements, il peut arriver à titre exceptionnel, que des circonstances particulières viennent perturber votre séjour.*

- Nous pourrions traiter votre plainte si nous sommes informés, dans un délai de 48h maximum après votre arrivée.
 - > Toute plainte déposée après le séjour n'est pas recevable.

➤ Qu'est-ce que la taxe de séjour ?

- Les intercommunalités peuvent demander aux vacanciers séjournant sur leur territoire de payer une taxe de séjour.
- Cette taxe permet aux communes et EPCI de financer les dépenses liées aux aménagements de loisirs ou culturels et à la fréquentation touristique.
- Pour la majorité des hébergements en agence de réservation, cette taxe est à régler à l'agence.

➤ Quelles sont les heures d'arrivée et de départ ?

- Les arrivées au gîte sont en général entre 16 heures et 18 heures et les départs s'effectuent à 10 heures (sauf pour une réservation de 2 ou 3 nuits).
- Nous vous demanderons de vérifier les horaires sur votre contrat de location et de prendre contact avec les propriétaires pour fixer l'heure de rendez-vous.

➤ Qu'est-ce que la capacité d'accueil ?

- Chaque gîte est labellisé et assuré pour un nombre maximum de personnes.
- Si ce nombre est dépassé, que ce soit à l'arrivée ou durant le séjour, **le propriétaire est en droit de refuser** les clients supplémentaires, ou de demander un supplément pour le séjour.

➤ Qui m'accueillera dans le gîte /qui me remettra les clés ?

- Vous serez accueillis par le propriétaire du gîte ou par son représentant.
- Un état des lieux sera établi à votre arrivée et à votre départ (y compris le contrôle de la consommation d'électricité et de chauffage). Lorsque les charges ne sont pas comprises.
- Il est préférable de contacter le propriétaire quelques jours avant votre séjour pour fixer votre heure d'arrivée.

➤ Que dois-je apporter pour mon séjour en gîte ?

- Pour votre séjour, il faudra apporter vos draps et le linge de toilette sauf si ces prestations sont incluses ou proposées à la location (se référer au descriptif joint au contrat).
- Si vous souhaitez vous alléger, nombre de nos propriétaires peuvent vous proposer la location de draps ou de linge de toilette (avec ou sans supplément, voir descriptif).

➤ Devrai-je faire le ménage avant mon départ ? Qu'est-ce que le forfait ménage ?

- Le nettoyage du gîte reste à la charge du locataire pendant la période de location et avant le départ.
- Le gîte doit être laissé en parfait état.
- Certains propriétaires proposent un forfait ménage de fin de séjour dont le montant figure dans le descriptif qui vous a été transmis.
- Certains gîtes proposent une prestation :

« Ménage fin de séjour inclus »

(Se renseigner auprès de l'agence de réservation).

➤ Qu'est-ce que la table d'hôtes ?

- Le repas en table d'hôtes vous est proposé par certains de nos propriétaires.
- La table d'hôtes est un repas convivial (**avec des produits locaux**) partagé avec les propriétaires et, éventuellement, les autres hôtes.
- La table d'hôtes est réservée aux personnes séjournant dans les chambres d'hôtes exclusivement et sur réservation auprès du propriétaire.

➤ L'avis client est-il vérifié ?

- *L'avis doit être collecté uniquement auprès des clients ayant réellement séjourné dans l'hébergement concerné.*
- *L'avis est ensuite systématiquement soumis au droit de réponse du propriétaire de l'hébergement, avant le contrôle final du modérateur (l'agence Gîtes de France®).*

➤ *Quand et comment pourrai-je publier mon avis sur mon séjour ?*

- *Vous pourrez laisser un avis après votre séjour (contrat par l'agence de réservation) et si vous avez communiqué votre adresse électronique,*
- *24 heures après votre séjour. Vous recevrez un mail vous invitant à donner votre avis à l'aide d'un lien vers un formulaire en ligne.*
- *En l'absence d'avis déposé, vous serez sollicité automatiquement 15 jours après la première invitation.*