



L'hébergement

A l'hôtel

Classement et tarifications

Le classement des hôtels

Un nouveau classement par étoiles des hébergements touristiques, allant de 1* à 5* et basé sur la qualité des équipements et des services délivrés, est en vigueur depuis la fin de l'année 2009. Ce classement n'est pas obligatoire : il est volontaire de la part des exploitants des établissements et, lorsqu'il est établi, est valable pour une durée désormais limitée à 5 ans.

Pour les hôtels, la nouvelle réglementation prévoit aussi une «distinction Palace» permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration.

Ne confondez pas ce classement, «officiel», reposant sur un référentiel de classement vérifié par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac, avec celui des guides touristiques, dont certains décernent également des étoiles.

Résidences de tourisme

À côté des hôtels de tourisme existent des «résidences de tourisme», qui peuvent être classées de une à cinq étoiles comme les autres hébergements touristiques.

Permanent ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine.

Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

Les prix

Les prix des hôtels et des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un hôtel de même catégorie à l'autre.

D'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Les hôteliers doivent afficher leurs prix : à la réception ; dans la chambre elle-même ; à l'extérieur de l'hôtel.

Cet affichage doit comprendre : les prix, taxes et service compris ; selon le cas : prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre.

L'indication des prix doit comporter la mention "taxes et service compris".

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire.

Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

A l'hôtel

La réservation

Réserver pour une courte durée

Pour une nuit il peut suffire de réserver par téléphone, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite s'impose.

Comment faire ?

Demander d'abord par téléphone ou par écrit des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Après avoir obtenu ces indications, écrire à l'hôtel pour confirmer cette réservation en n'omettant aucun détail relatif aux conditions de séjour et aux caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez.

Demander à l'hôtelier de confirmer son accord sur toutes ces conditions par écrit.

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Le séjour

Quelques règles de base régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients.

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. En général, c'est 19 ou 20 heures, pour une réservation de courte durée, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures. Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord de l'hôtelier, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.

La chambre ne vous plaît pas.

Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'hôtel, la restitution du double des arrhes.

En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (articles 1146 et suivants du Code civil).

Quelques bonnes questions

L'hôtelier peut-il refuser de recevoir

➤ **Les enfants ?**

Un hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. En effet, il tomberait alors sous le coup des articles L 225-1 à 225-4 du Code pénal qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, nation, race, religion déterminée.

Malgré ce texte, certains hôteliers peuvent prétexter que les cris des nourrissons sont gênants ou déclarer simplement que l'hôtel est complet ou démunie de lits supplémentaires.

Il n'est pas évident alors de démontrer la mauvaise foi de l'hôtelier. Il faut se mettre en rapport avec une association de consommateurs, et, le cas échéant, porter plainte auprès du procureur de la République.

Enfin, si l'hôtelier accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, il pourra en majorer le prix.

➤ **Les célibataires ?**

Les célibataires sont parfois victimes de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté des hôteliers qui estiment que, en leur louant une chambre en pleine saison, ils perdent le bénéfice éventuel d'une ou plusieurs pensions ou demi-pensions.

Les chambres individuelles étant rares, surtout dans les hôtels de tourisme, il peut arriver que des personnes seules soient confrontées à ce refus de vente plus ou moins bien camouflé. Il s'agit là aussi de discrimination du fait de leur situation de famille (articles L 225-1 à 225-4 du Code pénal).

En revanche, le célibataire qui se voit accorder une chambre de deux personnes, alors qu'il n'y a pas de chambre individuelle disponible, – cas le plus fréquent – ne peut exiger une réduction de prix.

Mais l'hôtelier n'a pas le droit de lui faire payer des prestations supplémentaires sous prétexte qu'il est seul.

➤ **Les animaux ?**

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question lors de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux. Mais l'hôtelier qui les accepte ne doit pas en profiter pour majorer ses prix. Il ne peut faire payer que ce qu'il fournit : nourriture, nettoyage, la litière pour le chat, etc.

L'hôtelier peut-il

Vous imposez le petit-déjeuner ou la demi-pension (nuit + 1 repas) ? Non. Les tribunaux considèrent que cette pratique constitue une subordination de vente (art. L 122.1 du Code de la consommation), sanctionnée par une contravention de 5ème classe (1.500 €).

Refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ? Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

En cas d'interruption de séjour ?

L'hôtelier peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour

La prolongation se fait uniquement avec l'accord de l'hôtelier, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

Rentrer tard à l'hôtel

Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 ou 23 heures. Le règlement intérieur doit le préciser. En général, l'hôtelier laisse un double des clés aux clients qui rentrent tard.

Les assurances

Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable.

Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du Code civil). Pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du Code civil).

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

De plus, la responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

Toutefois l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Remettez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante. Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin du séjour

A quelle heure faut-il libérer sa chambre ?

En principe, en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de note

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une note indiquant :

- la date
- la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement
- le numéro de la chambre occupée
- la durée de votre location
- vos nom et adresse
- les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies
- la somme totale due.

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal ne facilite pas une contestation éventuelle.

Les plateformes de réservation en ligne

Hôtels et restaurants

Les sites de réservation en ligne sont des plateformes intermédiaires entre une offre de service et la demande des consommateurs en recherche, par exemple, d'une nuitée d'hôtel ou d'une table de restaurant. Ces sites sont désormais tous assortis d'avis de clients qui permettent d'orienter le comportement du consommateur.

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilisent les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour un hôtel, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes : elles leur assurent une grande visibilité et sont très utilisées par les internautes dans le monde.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal. En effet, elles leur permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans leur langue, de commentaires de clients et de photographies. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes, prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

L'enquête de la DGCCRF

En 2014, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur. 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis ont été ciblés à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- des décalages entre les prix publiés sur internet et les prix réellement pratiqués
- des prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie
- des comparatifs de prix faussés (prix le moins cher qui n'est pas mis en avant)
- des pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement auprès de l'hôtel alors que tel n'est pas le cas et qu'il passe par un prestataire qui prélève sa commission
- l'incitation à réserver en urgence les dernières chambres disponibles alors qu'il ne s'agit que de celles attribuées par l'établissement à la centrale
- des comparatifs de prestations faussés.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'avertissements, d'injonctions administratives ou de procès-verbaux de délit.

Quelques conseils pratiques :

- Avant de réserver sur une plateforme, n'hésitez pas à vous rendre directement sur le site de l'hôtel qui vous intéresse afin de vérifier les tarifs et les disponibilités.
- Prenez le temps de téléphoner à l'établissement ou de le contacter par mèl pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.) voire pour négocier une ristourne.
- Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « *À saisir, plus que 1 chambre* » « *6 autres personnes regardent cet hôtel* ». Il est probable que le site que vous visitez n'avait qu'une seule chambre attribuée par cet hôtel et cela ne signifie nullement que cet établissement n'a plus aucune chambre disponible ! Là encore, n'hésitez pas à contacter directement l'hôtel qui vous intéresse !
- Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.
- Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, adresse mèl, etc.) avant de valider votre commande.

La location saisonnière d'un logement

Le contrat de location

L'information préalable du locataire sur les lieux loués

L'arrêté du 16 mai 1967 fait obligation au loueur, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique). Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat.

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Quel que soit le réseau de location, les descriptifs ne sont pas toujours rédigés avec toute la précision nécessaire, ce qui prive le locataire d'une information complète qui lui fera en plus défaut en cas de différend avec le loueur.

Le locataire doit donc toujours exiger un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc. N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire une photographie, beaucoup plus parlante qu'une longue description, etc.

Le contrat

Exigez un contrat écrit précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Ces informations serviront de référence en cas de litige.

Les relations entre loueur et locataire sont réglées par des dispositions d'ordre civil, dont la contestation relève de la juridiction civile (tribunal d'instance ou de grande instance).

Le montant des loyers, la durée de location, la détermination des charges sont donc libres et résultent de la seule négociation. Un minimum de précautions s'impose aussi avant de s'engager. Faites-vous préciser les autres frais éventuels : commission d'agence, frais d'état des lieux, de nettoyage, etc.

La recommandation de la Commission des clauses abusives :

Le 1er juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation, (publiée au BOCCRF du 27 octobre 94) sur les contrats de locations saisonnières.

Elle demande que les contrats proposés aux consommateurs soient imprimés en caractères suffisamment lisibles, et que soient éliminées des contrats certaines clauses, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat, ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;
- prévoient que, en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

Arrhes et acomptes

Les arrhes

Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.

En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location. (article 1590 du Code civil).

Rappelons que depuis 1992 : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (article L114-1, 4^e alinéa du Code de la consommation).

L'acompte

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.

Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie

Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles reprises ci-dessus. Rien ne vous empêche de faire appliquer ces règles raisonnables par le loueur particulier, etc. À vous donc d'en discuter le montant, qui ne devrait pas excéder le montant du loyer. Demandez que le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Sachez que le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

Le Prix

Il est librement fixé par le bailleur.

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement.

La commission

Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission. Le montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

La location saisonnière d'un logement

Les droits et les obligations

Le bailleur doit mettre à votre disposition un logement en bon état et conforme à la description. En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

Conseils

Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement. Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux. Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

Les obligations du locataire

Le locataire doit se conduire "en bon père de famille", répondre des dégradations qui surviennent au cours du séjour, sauf celles résultant d'une usure anormale ou d'un vice de l'équipement.

Attention : si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable de dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

L'assurance

Votre assurance "habitation" contient une clause "responsabilité civile" qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

Les litiges

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur.

Exemple : la location présente des caractéristiques qui n'ont pas été signalées dans le contrat initial, et qui en empêchent l'usage normal et paisible : proximité d'un chantier, d'un aéroport, installation électrique dangereuse, etc.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour.

- Privilégier toujours dans un premier temps le règlement amiable avec le loueur.
- Pour signaler une déconvenue - relative par exemple à des prestations présentées lors de la réservation mais qui n'étaient finalement pas disponibles sur place - vous pouvez écrire à la DD(CS)PP de votre département.

➤ [Les autres procédures extra-judiciaires](#)

1. Saisir une association de consommateurs de votre département afin de vous aider dans vos démarches et vous accompagner, le cas échéant, dans une procédure de médiation.
2. Écrire à la DGCCRF qui peut vous aider à régler votre litige avec le professionnel.

A tout moment, et en particulier si aucune des procédures ci-dessus ne vous donne satisfaction, vous pouvez intenter une action en justice (fin du menu déroulant).

➤ [Les procédures judiciaires](#)

Vous pouvez consulter un avocat afin de bien apprécier l'importance du dossier et de préparer votre demande.

Pour les faits de nature civile (exécution du contrat, retards, recherche d'indemnisation, etc.) : vous pouvez saisir :

- le tribunal d'instance pour les demandes inférieures à 10 000€ (dispensé d'avocat) ;
- le tribunal de grande instance pour toutes demandes dont le montant est supérieur à 10000€ (avocat obligatoire).

Pour les faits de nature pénale, il est possible de saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de votre département de résidence : celle-ci pourra vous orienter et recevoir votre plainte le cas échéant.

Vous pouvez écrire directement au procureur de la République pour des faits relevant de la publicité mensongère ou de la pratique commerciale trompeuse à votre égard. Les faits d'escroquerie ou de tentative d'escroquerie pourront lui être transmis, soit directement, soit par l'intermédiaire des services de police ou de gendarmerie.

N'oubliez pas qu'une solution à l'amiable est toujours préférable à un procès !

- Ne vous contentez pas des informations fournies par des intermédiaires.
- Prenez contact directement avec le loueur et si possible allez visiter sur place ; si vous ne pouvez pas vous déplacer, n'hésitez pas à demander une photo (si possible de l'intérieur et de l'extérieur de l'appartement).
- Vérifiez également certaines conditions de location : utilisation des équipements collectifs (tennis, piscine, parkings, etc.).
- Exigez du loueur, occasionnel ou professionnel, les documents écrits obligatoires imposés par la réglementation (descriptif et contrat).
- Ne versez rien plus de 6 mois à l'avance.
- Lisez attentivement le contrat de location ; il doit préciser le prix de la location en faisant apparaître clairement le montant des charges locatives (eau, gaz, électricité, ascenseur, etc.).
- Informez-vous auprès de votre assureur de la teneur des garanties "villégiature" contenues dans votre contrat multirisque habitation.
- Exigez un état des lieux à la remise de la location et à la sortie.
- Ne versez le solde du prix de la location qu'après avoir vérifié que la location correspond bien au descriptif qui vous en avait été fourni.

Au camping

Les prix des campings sont libres.

Ils doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain ou au lieu de réception de la clientèle. Cet affichage comprend aussi le nombre total d'emplacements, leur répartition, le nombre de places de stationnement pour les auto-caravanes, le plan du terrain et la répartition entre les emplacements nus et ceux affectés aux caravanes.

Les locations de caravanes meublées, résidences mobiles de loisir (mobile homes) ou habitations légères de loisir (bungalows) installés de façon sédentaire sur un terrain de camping pour la durée des vacances doivent faire l'objet, comme les autres locations saisonnières, d'un état descriptif remis au locataire. Ce document doit comprendre la description des lieux loués, leur situation dans la localité ainsi que les conditions de location.

Le classement des campings

La procédure ainsi que les conditions de classement des terrains de campings (hors campings saisonniers et aires naturelles de camping) sont fixées par l'arrêté du 6 juillet 2010.

Les campings sont répertoriés de la manière suivante :

- ❖ aires naturelles de camping (6 tentes ou 20 campeurs maximum) ;
- ❖ terrain de camping avec la mention "saisonnier". Dans ce cas, la période d'exploitation est limitée à deux mois par an, sa capacité à 120 emplacements et sa surface à 1,5 hectare ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté avec la mention "aire naturelle" : la période d'exploitation peut atteindre six mois par an, continus ou non, sa capacité ne peut excéder 25 emplacements ni sa surface 1 hectare ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté de 1 à 5 étoiles avec la mention "TOURISME" : plus de la moitié du nombre d'emplacements est destinée à la location à la nuitée, à la semaine, ou au mois pour une clientèle de passage ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté de 1 à 5 étoiles avec la mention "LOISIRS" : plus de la moitié des emplacements est destinée à une occupation généralement supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, d'un gardiennage éventuel nuit et jour, etc.

Les emplacements desservis à la fois en eau, électricité et raccordés au réseau d'évacuation des eaux ménagères sont dénommés "confort caravane" et ceux reliés directement au système d'assainissement sont appelés "grand confort caravane".

Depuis le 1^{er} juillet 2010, le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles. Ce classement sera opéré par un organisme accrédité puis valable 5 ans.

La surface minimale d'un emplacement doit être de 70 m² pour les camps 1 et 2 étoiles, de 80 m² pour les camps de niveau supérieur.

La liste des terrains de camping classés est diffusée gratuitement sur le site Internet d'Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/hebergements-classes>

Le camping sauvage

Assurez-vous que l'emplacement n'est pas interdit (terrains situés en zone d'incendie par exemple), et que vous avez l'accord du propriétaire du terrain.

Sur certains itinéraires de randonnées ou dans certaines communes, des aires de camping naturelles sont aménagées. Par respect pour l'environnement, ne plantez pas vos tentes en dehors de ces emplacements.

Le camping à la ferme

Un agriculteur peut recevoir jusqu'à 6 tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie. La surface minimale de chaque emplacement est de 300 m².

A défaut, il doit être obligatoirement classé par le préfet, soit en terrain classique (de 1 à 5 étoiles), soit en "aire naturelle de camping" (une seule aire par exploitation, interdiction du garage des caravanes, etc.).

Doivent être affichés à l'entrée du terrain : les prix, le règlement intérieur, la capacité d'accueil, la provenance et la qualité de l'eau, la catégorie de classement, et les consignes de sécurité. La délivrance d'une note est obligatoire.

Le gîte camping à la ferme

Il s'agit d'un label proposé par la fédération des Gîtes de France, qui vient compléter les locations saisonnières offertes par les Gîtes chaque année. (Consulter la fiche : «[l'hébergement – chez l'habitant](#)»).

Camping et assurances

Seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. À l'heure de la promenade, le campeur a donc tout intérêt à ne laisser aucun objet de valeur sous la toile.

En effet, si certains contrats d'assurance couvrent la disparition du matériel de camping, ils excluent généralement le vol des bagages et autres objets personnels à l'intérieur de la tente.

Chez l'habitant

Les marques collectives et les chartes de qualité

De nombreux opérateurs, proposant cette forme de tourisme se sont regroupés pour utiliser en commun des marques collectives encadrées par des signes de qualité. La plupart organisent des contrôles réguliers de leurs adhérents afin de vérifier le bon respect de leurs chartes spécifiques.

Certaines marques sont bien connues :

« Gîtes de France »

Ils sont gérés par la Fédération nationale des gîtes de France. Ses chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- gîtes ruraux, gîtes d'étape, gîtes de séjour, gîtes d'enfants, gîtes pour adolescents, gîtes à thèmes (pêche, neige, panda, cheval, gîtes de charme) ;
- chambres d'hôtes, chambres avec tables d'hôtes, chambres et gîtes de « niveau » : chambres d'hôtes prestige ;
- camping et aires naturelles de camping ;
- chalets loisir ;
- accessibles aux personnes handicapées.

« Gîtes de France » gère également des “campings à la ferme” ou des aires naturelles de camping.

« Bienvenue à la ferme »

Ses adhérents sont gérés par l'APCA (Assemblée permanente des chambres d'agriculture) - Service agriculture et tourisme - avec les 21 chambres régionales, et les 94 chambres départementales et 5600 propriétaires exploitants agricoles.

Ses chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- fermes auberge, fermes "équestre", fermes de séjour, fermes de découverte, fermes de chasse ;
- camping de ferme accueil ;
- goûter à la ferme ;
- produits de la ferme.

« Bienvenue à la ferme » privilégie le calme, le repos, l'espace, la présence d'une ferme et de son environnement (animaux, produits, échanges avec l'agriculteur).

Vous reconnaîtrez « Bienvenue à la ferme » par le logo représentant une petite fleur jaune (la « marguerite »).

« Accueil paysan »

Il regroupe environ 1000 adhérents gérés par la FNAP (Fédération nationale accueil paysan) avec 15 fédérations régionales, 36 fédérations départementales et 545 propriétaires exploitants agricoles. Les chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- gîtes paysans, relais paysans ;
- chambres paysannes ;
- campings et aires paysans ;
- table paysanne ;
- auberge paysanne ;
- accueil d'enfants à la ferme.

Il existe également d'autres marques : Huttes de France, Rando'plume, Clévacances, Relais et hôtels St Pierre, etc.

Ces signes de reconnaissance, s'ils offrent de réelles garanties aux consommateurs, ne sont bien sûr pas obligatoires.

Cependant, l'emploi des deux termes "fermier" ou "ferme" suppose :

- une ferme en activité ;
- une spécificité dans l'accueil ;
- une dimension adaptée, garantissant la convivialité ;
- que l'activité agro touristique soit complémentaire de la ferme (et non l'inverse) ;
- une qualité « fermière » des produits.

Gîtes ruraux

Aménagés dans des maisons traditionnelles, ce sont des maisons ou des logements indépendants situés en zone rurale (agglomérations de moins de 2 000 habitants).

Ils sont régis par la réglementation des locations saisonnières.

Il existe une « charte des gîtes de France » qui prévoit un classement de 1 à 4 « épis » selon les normes de confort et l'équipement. Ce classement est contrôlé par un relais départemental.

Il exclut les constructions neuves, les hébergements dépourvus d'accès extérieur, les hébergements concernés par des nuisances auditives (aérodrome, etc.) ou olfactives.

Chambres d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont définies à l'article L. 324-3 du Code du tourisme : il s'agit de chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre, onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations : petit déjeuner, linge de maison au minimum.

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum, et l'accueil doit être assuré par l'habitant. Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix (affichage des prix TTC et service compris des diverses prestations proposées, à l'extérieur, au lieu de réception et au dos des portes) et de délivrance de notes.

Gîtes d'étape ou gîtes de groupe

Ce sont des gîtes ruraux conçus pour l'accueil de groupes, soit pour une courte durée (groupes de passage, randonneurs), soit pour des séjours. Ils sont équipés pour recevoir les randonneurs et leur matériel (vélos, chevaux).

Ils sont, comme les chambres d'hôtes, soumis à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix (affichage des prix TTC et service compris, au dos des portes des chambres, à l'extérieur, et au lieu de réception, des diverses prestations proposées) et de délivrance de notes.

Il existe deux chartes :

- Gîtes de France, classement de 1 à 3 épis : existence d'un coin cuisine aménagé.
- Rando Plume, marque qui se développe en lien avec les associations de randonneurs.