

Historique ?



Depuis leur création en 1955, les Gîtes de France garantissent l'engagement qualité de leurs adhérents tant par l'obligation d'une visite systématique de contrôle des hébergements (procédure de labellisation) que par le recueil régulier de l'opinion des vacanciers (livre d'or, fiche d'appréciation, enquête satisfaction et visite d'un client mystère).

A quoi ça sert ?



Recueillir votre avis c'est l'occasion d'offrir à la communauté des voyageurs un contenu actualisé et enrichi par votre expérience de séjour qui leur sera bien utile pour prendre leur décision au moment de la réservation de leurs prochaines vacances.

Les avis de la « Communauté des voyageurs » sont un complément utile à l'évaluation experte des professionnels de la certification dans les métiers du tourisme et du voyage !

Comment ça marche ?

- Une démarche authentifiée :



Vous venez de recevoir une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction car nous disposons « d'une preuve » de votre séjour chez Gîtes de France.

Vous pouvez donc évaluer la qualité de la prestation fournie notamment à l'aide de 4 éléments (notes détaillées, notation globale, commentaire libre et recommandation).

- Un processus en 3 étapes certifié par la norme AFNOR :



Depuis juin 2013, face aux abus et aux nombreuses fraudes relevées, la norme "NF Z74-501" encadre la collecte, la modération et la restitution des avis de consommateurs. L'avis doit donc être collecté uniquement auprès des clients ayant réellement séjourné dans l'établissement concerné. L'avis est ensuite systématiquement soumis au droit de

réponse de l'hébergeur avant le contrôle du modérateur.

L'encadrement du rôle de chacun doit garantir le sérieux de la démarche :

- Vous : Le consommateur

Liberté d'exprimer votre opinion.

- Lui : Le fournisseur (hébergeur)

Droit de réponse comme fondement du principe du contradictoire.

- Nous : Le modérateur

Responsabilité de l'arbitre comme exigence de justice.

- Une publication choisie :



Vous seul pouvez décider de publier ou non votre avis (le pseudonyme est obligatoire). Cependant, dans le cas d'un motif légitime et sérieux (conflit relationnel, constat de non-conformité de la location, etc.), le modérateur peut refuser de rendre public l'avis mis en cause.

Dans ce cas, notre procédure de traitement des litiges est activée pour prendre les décisions adéquates et engager les mesures appropriées.

NB : Seuls les avis de moins de deux ans peuvent-être affichés pour le grand public.

Chaque avis compte. Partagez le vôtre !