



## NOTE D'INFORMATION

La Direction Départementale de la Protection des Populations de la Gironde, vous informe de l'action qu'elle va mener en 2013, dans les établissements d'hébergement de tourisme.

Les professionnels concernés par cette action sont les suivants :

- Les **Hôtels**
- Les **résidences de tourisme**
- Les **villages résidentiels de tourisme**
- Les **villages de vacances**
- Les **terrains aménagés de camping et de caravanage**
- Les **parcs résidentiels de loisir**
- Les **meublés de tourisme**

L'objectif premier est de vérifier que les références aux classements tourisme soient conformes aux nouvelles dispositions issue de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009.

Si une période de transition de **trois ans** avait été prévue pour permettre aux différents acteurs du secteur de s'organiser, depuis le **23 juillet 2012**, le nouveau dispositif de classement est pleinement entré en application et les références aux anciens classements doivent disparaître.

**A l'occasion des ces contrôles, les principales réglementations applicables à ces établissements seront vérifiées.**

### TOURISME

- 1) Tout classement tourisme devra être justifié par la production de la nouvelle décision de classement. En l'absence de ce document, toutes les références aux anciens classement, pouvant figurer sur les panonceaux, enseignes, brochures, documents publicitaires, devront être supprimées.
- 2) Les **panonceaux** utilisés doivent être conformes au modèle réglementaire, apposés à l'entrée de l'établissement et comporter le nombre d'étoiles correspondant au classement obtenu.

### INFORMATION DU CONSOMMATEUR

- 3) L'**affichage des tarifs** doit être assuré à l'extérieur de l'établissement, au lieu de réception de la clientèle, à la caisse et dans les chambres. De même, sur les sites Internet de réservation, une information complète sur les tarifs pratiqués devra être réalisée.

- 4) Des **notes** doivent être systématiquement **remises aux consommateurs** au moment du règlement des prestations et **conservées** pendant un an par l'établissement.
- 5) Les documents publicitaires ou le site Internet des établissements doivent mentionner des **prestations dont l'existence et le contenu** pourront être vérifiés. Les manquements en la matière sont susceptibles d'entrer dans le champ des pratiques commerciales trompeuses.

Ces recommandations ne sont pas exhaustives et n'exonèrent pas les établissements du respect des autres réglementations applicables et notamment :

### **SÉCURITÉ DES PRESTATIONS ACCESSOIRES**

- 6) Lorsque des **prestations récréatives** sont proposées aux consommateurs (aires de jeux, sauna, salle de sport, piscine ...) les exigences réglementaires propres à ces activités (respect des normes de sécurité, maintenance des équipements ...) ainsi que l'information des consommateurs sur leur tarification, devront être correctement observés.

### **HYGIÈNE**

- 7) Les **prestations de restauration ou de bar** proposées par les établissements feront également l'objet d'un examen au regard de l'hygiène, de l'affichage de la carte (y compris à l'extérieur de l'établissement), de l'information sur les tarifs pratiqués et la remise de note aux consommateurs.

Toute information complémentaire peut être obtenue auprès de la DDPP, Service de la protection économique dont les coordonnées sont les suivantes :

Adresse postale : DDPP de Gironde  
5, boulevard Jacques Chaban-Delmas  
Bruges CS 60074  
33070 BORDEAUX CEDEX

Téléphone : 05.56.69.27.27

Courriel : [ddpp@gironde.gouv.fr](mailto:ddpp@gironde.gouv.fr)

Permanences consommation : lundi, mercredi et vendredi de 9H00 à 12H00