



Gîte de Séjour La Paguère

Notre engagement qualité accueil

Notre objectif premier dans la location de nos gîtes et de nos chambres d'hôtes est le partage d'une expérience conviviale avec nos hôtes.

Atteindre cet objectif passe par les différentes étapes de la location : prise de contact, réservation, arrivée, séjour et départ.

Prise de contact :

Communication des informations : notre site internet est mis à jour régulièrement, au moins une fois par semaine, en particulier le planning de réservation : le visiteur sait donc avant toute prise de contact s'il y a des disponibilités pour les dates et les hébergements souhaités. Les tarifs sont aussi clairement affichés.

Lors de votre prise de contact, par téléphone ou mail, nous nous engageons à répondre dans les 12h à votre demande de renseignements : un répondeur est disponible en cas d'absence et le courrier électronique est consulté plusieurs fois par jour. Nous répondons en français, anglais et espagnol.

En retour, une réponse sur les propositions que nous faisons est attendue de la part de nos visiteurs, qu'elle soit positive ou négative, afin de nous aider à améliorer nos prestations, ne pas bloquer inutilement des hébergements et rester dans un contexte convivial et non commercial.

Dès lors qu'il y a accord sur les dates et le tarif, la réservation est concrétisée par un contrat de location (gîte) ou un courrier de confirmation (chambre d'hôtes), envoyé dans les 24h. L'envoi par mail est préféré pour des raisons de qualité environnementale (cf notre charte qualité environnementale). Le paiement des arrhes vaut réservation ferme, en accompagnement du retour du contrat par courrier postal ou par virement bancaire et retour du contrat signé par mail, attendu dans les huit jours suivant l'accord verbal. Là aussi un désistement éventuel est à signaler dans les mêmes délais.

En attendant votre arrivée, nous restons à votre disposition autant que nécessaire pour préparer votre séjour : itinéraire d'accès, équipement particulier (bébé, personnes à mobilité réduite,...), régimes alimentaires pour les chambres d'hôtes, etc....

Arrivée : nous préparons soigneusement votre accueil, attendu entre 16h et 20h. Les lieux sont préparés du matin ou de la veille au plus tôt et leur état de propreté vérifié avant votre arrivée. Des attentions personnalisées vous attendent dans votre chambre ou dans votre gîte

Lors de votre arrivée, nous vous accueillons personnellement comme nous recevons les membres de notre famille et des amis en visite. Nous vous offrons une boisson, froide ou chaude selon la saison. Nous tenons à ce que le visiteur et sa famille se sente attendu par une famille prête à lui ouvrir sa maison, lui faire découvrir sa région avec ses potentialités, ses richesses culturelles, ses ressources touristiques.

En cas de problème constaté à votre arrivée, nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour que le dysfonctionnement soit réglé immédiatement ou dans les 24h, pour les cas les plus graves (pour cause de tempête par exemple).

Séjour : nous sommes attentifs et disponibles pour vous aider à réussir votre séjour : fournitures d'informations touristiques, indication des jours de marché dans les bourgs des environs, des adresses de commerces et des producteurs locaux, prêt de cartes routières, mise à disposition de petit matériel pour répondre à des besoins usuels : coudre, écrire, cirer, etc. ou, d'une manière générale, pour vous aider à surmonter les difficultés vis-à-vis de la langue, des us et coutumes.

Une collaboration est attendue en matière de respect de l'environnement : une charte est à votre disposition à cet effet. Elle constitue un cadre général mais en aucun cas ne sera une contrainte sauf en ce qui concerne le respect des espaces communs: jardin, plans d'eau....

Nous sommes prévenants mais non envahissants : les échanges sont souhaités mais les souhaits des personnes préférant un séjour au calme en limitant les contacts seront bien entendus respectés.

A votre départ, que nous souhaitons avant 10h pour les gîtes (aménagement possible hors saison), et 12h pour les chambres, nous sommes présents afin de faire le bilan de votre séjour. Un questionnaire de satisfaction et le livre d'or vous seront proposés pour y indiquer votre avis sur votre séjour. Cela nous permettra de notre côté d'améliorer notre accueil, d'être récompensé de nos efforts et d'espérer un nouveau séjour chez nous !