



www.fnaim-vacances.com

VOS VACANCES, NOTRE EXIGENCE

Les engagements Qualité FNAIM Vacances

1 - UN ACCUEIL AGREABLE ET PERFORMANT

■ Des professionnels pour vous servir

- C'est un personnel habilité et formé au marché de la location saisonnière qui s'occupe de tout. Il s'engage au minimum à parler une langue étrangère.

■ Dans les agences, un avant-goût de vacances

- A l'intérieur comme à l'extérieur, nos agences sont propres et avenantes. L'ambiance est sereine. Les lieux, ordonnés. Vous êtes accueillis dès votre entrée dans l'agence.

- Dans la mesure du possible, nous facilitons l'accès des personnes à mobilité réduite, des poussettes et des personnes âgées dans l'agence.

■ Au téléphone, une efficacité optimale

- 5 sonneries. Ou 25 secondes. C'est le temps d'attente maximum que vous avez à patienter.

- Une question ? Une réservation ? Une annulation ? Toutes vos demandes sont prises en compte de façon optimum.

2 - DES INFORMATIONS CLAIRES ET TRANSPARENTES

■ Une visibilité maximum des offres

- La multiplication des supports (presse, médias audiovisuels régionaux, nationaux ou internationaux, Internet) sur lesquels vous pouvez retrouver les offres de locations saisonnières permet une visibilité très large.

- Votre demande d'informations sur un logement particulier est entendue et traitée avec efficacité.

■ Un esprit ouvert sur le monde extérieur

- Les documents sur la villa de vos rêves sont compréhensibles, lisibles par tous et rédigés en, au moins, une langue étrangère.

- En vous louant une location de vacances, nous vous offrons aussi la possibilité de vous renseigner sur la vie touristique et régionale, par le biais de brochures mises à votre disposition.

■ Jusqu'au bout, une affaire de confiance

- Le descriptif légal du bien retenu est systématiquement envoyé en même temps que la convention de location.

- Une fois les démarches abouties, une facture simple, claire et sans surprise vous sera transmise.

3 - LA RESERVATION, UN MOMENT-CLE

■ Le recueil d'informations, un véritable échange

- Vos intentions sont ciblées, vous êtes entièrement pris en charge.

- Pour chaque logement proposé, nous vous communiquons : les tarifs, les photos du logement, les détails de ses équipements, de ses accès, de son exposition et de son emplacement.

- Après avoir pris connaissance de vos coordonnées, et engagé les formalités nécessaires au bon déroulement de la location, l'agent demande un acompte de 25% maximum du prix total.

■ La réservation, pour que les vacances deviennent réalité...

- Une convention de location vous est remise sous 48 heures par courrier postal, sous 24 heures par fax ou courrier électronique. Durée du séjour, nombre de personnes et type de logement figurent notamment sur cette convention. Il ne reste plus qu'à signer le tout et à le renvoyer à l'agence.

Bon à savoir : l'agence doit obligatoirement vous proposer une assurance annulation de séjour.

La confirmation... et bientôt les clés !

4 - UN SUIVI PERSONNALISE ET PRESENT

■ Au moment de la location, un vrai soutien

- Aux heures d'ouverture de l'agence, une assistance téléphonique est accessible.

- Tout au long de la prestation, le suivi est permanent.

- En cas de problème pendant le séjour, l'agent est à votre disposition pour intervenir le plus rapidement possible.

■ Les vacances sont finies, nous nous assurons de votre satisfaction

- Nos agents s'assurent du bon déroulement des opérations et surtout de votre satisfaction. Pour ce faire, un questionnaire vous est remis à l'issue de la période de location.

- En cas de réclamation, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

Fédération Nationale de l'Immobilier
Service Locations de Vacances
129, rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 Paris

ou envoyer un email à : info@fnaim-vacances.com

Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.

5 - LE « PLAN QUALITÉ FRANCE », GARANT DE NOTRE PROFESSIONNALISME

■ Les spécialistes FNAIM en locations de vacances, un rôle essentiel

- Dans un pays qui apparaît comme la première destination touristique au monde, il fallait se démarquer par l'excellence. **Les spécialistes en locations saisonnières FNAIM ont un rôle incontournable pour faire valoir la qualité de leurs services en agence.**

- C'est par le biais de sa branche locations de vacances que la FNAIM participe au « Plan Qualité France », grand projet national de promotion touristique, lancé par le Ministère du Tourisme en 2005. Un véritable gage de confiance.

■ Notre Charte, votre confiance

- En obéissant à au moins 85% des engagements ci-dessus, les agences FNAIM Vacances peuvent prétendre à la marque « Qualité Tourisme », attribuée ensuite par le Ministère du Tourisme. S'inscrire dans la ligne du plan ministériel, c'est faire le choix de la différence, du professionnalisme et de l'optimisation des compétences.

- Le logo « Qualité Tourisme » devient ainsi une marque de confiance. Pour vous, un repère solide et rassurant.



LA MARQUE « QUALITÉ TOURISME » EST ATTRIBUÉE AUX SERVICES PROPOSÉS PAR L'AGENCE