

CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICES

Entre

L'Office de Tourisme de la Communauté de Rouen vallée de Seine - Normandie
Association régie par la loi de 1901
Dont le siège est situé 25 rue de la cathédrale 76000 Rouen
Représenté par son Directeur Général Yves LECLERC
Ci-après dénommé par abréviation « l'Office »

D'une part

Et

Société / M. ou Mme
Adresse
RCS
Téléphone
Ci-après dénommé par abréviation « le Professionnel »

D'autre part,

Il a été a titre de préambule (I) puis de convention (II) exposé ce qui suit

I- PREAMBULE

L'Office dispose d'un outil informatique dédié à la commercialisation en ligne de services touristiques.

Cet outil procure une large visibilité sur l'offre touristique de la destination de Rouen, de la CREA, de ses alentours, et des professionnels du Tourisme, partenaires de l'Office.

Il permet notamment d'effectuer des réservations et d'acheter directement en ligne des prestations de services hôtelière.

Cet outil informatique (dénommé Citybreack) se présente sous forme d'une Centrale de réservation et de commercialisation, accessible via le site de l'OT à l'adresse suivante www.rouenvalleedeseine.com

Particulièrement adapté aux produits touristique (hébergement et activités culturelles, ou de loisirs) des villes, ce système permet en particulier :

- d'optimiser les taux d'occupation des périodes de moindre activité (vente de nuitées supplémentaires).
- de regagner des nuitées perdues actuellement (vente de première et de dernière minute).
- de favoriser l'adéquation du prix en fonction du taux de remplissage par le biais du yield management.
- de favoriser la consommation de produits touristiques en week-end.

La présente convention s'attache à définir les droits et obligations des parties dans l'utilisation conjointe de cet outil.

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat définit les droits et obligations de l'Office et du Professionnel, relatifs à l'usage de l'outil informatique, centrale de réservation dénommé Citybreak, telle que décrite à l'article 3 ci-dessous.

Article 2 : Documents contractuels

Constituent le contrat liant les parties les documents suivants :

- le présent contrat
- ses Annexes que le Professionnel reconnaît avoir reçues, constituées par :
 - o le Manuel d'utilisation de la Centrale de Réservation
 - o le Guide de présentation de la Centrale de Réservation
 - o la Fiche de Renseignements
 - o la Convention de Formation et les documents remis à l'occasion de cette formation

Par ailleurs, il est rappelé que pour bénéficier des services de la Centrale de Réservation, le Professionnel doit être adhérent de l'Office.

Article 3 : Définition du service

Les parties conviennent que la définition du service et les modalités de fonctionnement de la plate forme, sont suffisamment décrites par les documents contractuels visés à l'article 2.

Elles estiment en conséquence inutile de le décrire d'avantage ci-après.

Elles en précisent ici simplement l'économie, qui est la suivante

1. Le Professionnel met son offre en ligne, sur la centrale de réservation Citybreak mise à sa disposition par l'Office sur son site www.rouenvalleedeseine.com
2. Le Client, via la Centrale:
 - a. Réserve une ou plusieurs produits touristiques
 - b. Paie en ligne
 - c. Utilise pour ce faire, l'outil de paiement sécurisé intégré dans la Plate Forme
3. L'Office reçoit les sommes payées par le client.
4. Il les restitue au Professionnel, après déduction de la rémunération lui revenant

Article 4: Obligations de l'Office

4.1 Promotion et stabilité du service

D'une manière générale, l'Office s'oblige à promouvoir le système de vente en ligne de la destination de Rouen, de la CREA, et de ses alentours.

Il s'oblige à mobiliser les ressources informatiques permettant son bon fonctionnement.

Il est rappelé toutefois que l'accès à ladite plateforme, passe par le réseau internet, dont nul ne peut garantir le bon fonctionnement.

L'Office s'oblige par conséquent à faire ses meilleurs efforts pour que l'accessibilité au service soit la plus stable possible, mais ne souscrit en ce domaine qu'une obligation de moyen.

4.2 Formation et assistance

L'Office s'oblige à former le personnel du Professionnel à l'utilisation de la plateforme.

Cette action de formation fait l'objet d'une convention distincte de la présente.

Il est rappelé que c'est au cours de cette session de formation, que le Professionnel se voit attribué ses identifiants de connexion à la Centrale de Réservation.

L'Office s'oblige en outre à fournir une assistance téléphonique d'aide à l'utilisation de la plateforme, selon les modalités suivantes :

- Jours : du Lundi au Vendredi
- Horaires : de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

4.3 Réservation par téléphone

L'Office s'oblige, à assurer par téléphone un service de réservation calqué sur celui issu de la Centrale.

Ce service est rendu au guichet de l'Office, et suivant ses heures d'ouverture.

Mandat

Par la signature du présent contrat, le Professionnel donne pouvoir à l'Office qui l'accepte de :

- présenter son offre de services en ligne, via la Centrale de Réservation Citybreak
- percevoir en son nom et pour son compte, le prix des prestations achetées par les clients, via la Centrale
- à charge pour lui de restituer les sommes perçues, sous déduction de la rémunération lui revenant, telle que décrite à l'article 6 ci-dessous.

Article 5 : Obligations du Professionnel

5.1 Etendue de l'offre

Le succès d'une centrale de commercialisation réside dans sa capacité à offrir tout au long de l'année un certain nombre de prestations à la vente, au bon prix et au bon moment.

Pour ce faire le Professionnel s'oblige à proposer en toutes circonstances, les offres les plus attractives et présentant le meilleur rapport qualité/prix possible.

5.2 Tarification

Dans le cadre des réservations sèches d'hébergement ou de prestations culturelles ou de loisir, le Professionnel saisit le planning en adoptant sa propre tarification, en fonction de la saisonnalité et de ses estimations de remplissage.

Il s'oblige en toutes circonstances à adopter une politique tarifaire attractive.

5.3 Planning

Le Professionnel s'oblige à ouvrir son planning sur l'ensemble de l'année y compris sur les périodes de manifestations exceptionnelles et/ou de jours pleins.

Il s'oblige à garder cette offre en ligne le plus longtemps possible en fonction de ses disponibilités.

5.4 Incidents de disponibilité

Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les prestations retenues n'étaient plus disponibles au moment de l'arrivée du client, le Professionnel s'oblige, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

- à lui procurer pour une ou plusieurs prestations en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement à prix égal ou inférieur au prix de la ou des prestations réservées
- à le transporter jusqu'à cet établissement
- à lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau

5.5 Formation

Le Professionnel s'oblige à suivre ou à faire suivre par l'un de ses préposés, une action de formation relative à l'utilisation de la plateforme.

Cette obligation concerne au minimum une personne, disposant des compétences requises pour effectuer les manipulations courantes d'un logiciel et d'un d'ordinateur.

Article 6 : Conditions financières

Formation

L'Office s'oblige à former un des préposés employés par le Professionnel.

Cette prestation est fournie gratuitement.

Si le Professionnel souhaite que d'autres collaborateurs soient formés, ces sessions de formation sont facturées sur les bases suivantes :

- 150€ TTC pour une ou deux personnes supplémentaires, formées au cours de la même session que le premier préposé.

Droit d'entrée

Le droit d'entrée usuellement facturé par les Offices de Tourisme en France s'établit dans une fourchette comprise entre 350 à 850€ TTC.

L'Office, ne facture pas ce droit d'entrée, qui est donc offert.

Frais pour nouveaux identifiants

Ainsi que précisé dans la convention de formation, si le Professionnel égare ses identifiants de connexion, la fourniture de nouveaux identifiants sera facturée à raison de 11€ TTC.

Rémunération des prestations de services de l'Office

Commission

Une Commission de 10%, facturée sur le montant total TTC de chaque réservation effectuée par le biais de la centrale de réservation et de commercialisation.

Cette commission s'applique à l'ensemble des prestations référencées dans le système Citybreak, y compris les no-show, c'est-à-dire les prestations payées par le client, mais que celui-ci n'a pas consommé.

Facturation

Entre le 1^{er} et le 5 de chaque mois l'OT dressera l'état du CA réalisé avec le Professionnel via la Centrale de Réservation au cours du mois précédent.

A partir de cet état, l'Office, établira et adressera sa facture de commissions.

Il reversera au Professionnel le CA lui revenant, après déduction par compensation de la rémunération lui revenant.

Paielement

Il s'effectuera par virement bancaire, sur le compte dont les coordonnées figurent sur le RIB joint en annexe. .

Article 7. Durée

La présente convention est conclue pour une durée de un an à compter de la date de sa signature.

A défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties avant sa date anniversaire, elle sera réputée tacitement reconduite pour une durée égale.

Article 8. Résiliation anticipée

La présente convention peut être résiliée avant sa date d'échéance par le Professionnel, sans qu'il n'ait à justifier d'un quelconque motif.

Il ne pourra toutefois prétendre à remboursement total ou partiel des sommes par lui versées, à quelque titre que ce soit.

En cas de manquement grave du Professionnel à ses obligations, et après mise en demeure, demeurée sans effet, l'Office pourra si bon lui semble mettre également fin par anticipation au présent contrat, sans préavis ni indemnité.

Article 9 : Convention sur la preuve

Les parties conviennent d'échanger entre elles sur tout support (papier, électronique, photocopies, télécopies...)

Toutefois en cas de différend relatif à leurs engagements, elles conviennent d'organiser la valeur probante des supports utilisés de la manière suivante, l'indice le plus élevé désignant la valeur la plus forte.

Indice 1 : document électronique, revêtu d'une signature électronique bénéficiant de la présomption de fiabilité édictée par l'article 1316-4 du Code Civil (signature électronique dite sécurisée)

Indice 2 : document électronique, revêtu d'une signature électronique ne bénéficiant pas de la présomption de fiabilité édictée par l'article 1316-4 du Code Civil (signature électronique dite simple)

Indice 3 : LRAR sur support électronique, telle que visée par l'article 1369-8 du code civil

Indice 4 : LRAR sur support papier, acheminée par voie postale

Indice 5 : Support papier, original et revêtu d'une signature manuscrite

Indice 6 : Support papier en copie ou photocopie, comportant une signature manuscrite

Indice 7 : Support papier en copie, et/ou impression sur support papier d'un document électronique non signé ou revêtu d'une signature manuscrite numérisée

Article 10 : Clause de médiation et à défaut attributive de compétence

En cas de différend les parties s'efforceront résoudre le litige à l'amiable, ou de mettre en œuvre une procédure de médiation, telle que prévue et organisée par les articles 131- et suivants du Code Civil

A défaut les tribunaux de Rouen seront seuls compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Fait en deux exemplaires à Rouen le _____

Pour l'Office
Faire précéder la signature de la
Mention manuscrite « Bon pour acceptation
De pouvoir »

Pour le Professionnel
Faire précéder la signature
de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de pouvoir »

Annexes :

RIB