

Entre les soussignés,

L'Office de Tourisme Dieppe-Maritime, dont le siège est situé Pont Jehan Ango - Quai du Carénage - CS 3049 - 76202 DIEPPE, représenté par son Directeur, Ludovic CARDONA GIL, N° SIRET : 877 955 716 00023, ci-après dénommé « bénéficiaire », **d'une part,**

Et,

....., dont le siège social est situé au –, représentée par, n° SIRET, ci-après dénommée « prestataire », **d'autre part,**

Il a été convenu ce qui suit :

Dans le cadre de la commercialisation de son territoire, l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime (OT) souhaite mettre en place des règles de bon fonctionnement qui permettent aux visiteurs de bénéficier des meilleures conditions d'accueil et de pratique, et aux prestataires de développer le chiffre d'affaires de leur structure grâce à des actions commerciales renforcées.

En plus de sa mission commerciale, cette activité a pour objet de valoriser le territoire et ses acteurs touristiques ainsi que de faciliter la mise en marché de l'offre locale.

L'OT est immatriculé par la commission d'immatriculation d'Atout France (article R. 211-23 du code du tourisme) au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro : IMO76200001.

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de SMACL Assurance sous le n° de police 092053/H.

La garantie financière est apportée par Groupama n° de contrat 4000717078.

Ainsi l'OT est autorisé, eu égard au Code du Tourisme, à vendre à ses clients tous types de prestations touristiques, culturelles et de loisirs.

Article 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour but de fixer les modalités de partenariat entre le prestataire et l'OT afin de définir le cadre de la commercialisation de produits touristiques.

Elle précise les droits et les obligations principaux des deux cocontractants, étant entendu que ceux-ci peuvent évoluer au fil du temps ; l'objectif principal étant que le partenariat qui unit les deux parties se développe au maximum et dans le sens des intérêts de chacun.

Article 2 : CHAMPS D'APPLICATION DE LA CONVENTION

Cette présente convention n'a pas de caractère d'exclusivité et n'induit en aucun cas un volume minimum de prestations touristiques.

Le prestataire donne mandat au « Service commercial » de l'Office de Tourisme pour assurer la réservation et la vente de ses prestations aux conditions ci-après indiquées et dont la description et les prix figurent en annexe de façon complémentaire à ses actions propres.

Dans le cadre de la présente convention, l'OT, en qualité d'agence réceptive, commercialisera des produits forfaitisés (demi-journée/journée complète/séjour/incluant ou pas du transport et/ou des nuitées) composés de prestation de partenaires de la région afin de proposer des produits « clés en main » aux touristes.

Article 3 : MODALITÉS D'EXÉCUTION

Art.3-1 OBLIGATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME DIEPPE-MARITIME

1. Clientèle individuelle

L'Office de Tourisme s'engage à :

- Assurer la promotion et la commercialisation du prestataire auprès de sa clientèle durant toute la durée de la convention, *via* l'activité de son service commercialisation,
- Prendre les réservations dans les limites des disponibilités et places données préalablement par le prestataire,
- En cas d'annulation le Jour J, sauf cas de force majeure, Dieppe-Maritime devra payer 100% de la prestation commandée,

Attention aux conditions d'annulation – elles doivent être négociées avec les prestataires et doivent également correspondre aux conditions particulières de vente de l'OT avec ses propres clients.

- Effectuer le paiement après facturation, par mandat administratif selon les règles de la comptabilité publique (le délai global ne pourra excéder 30 jours, le point de départ du délai global étant la date de réception de la facture),
- L'OT étant le garant de la qualité de la prestation qu'il revend, il se réserve le droit de se retourner contre le prestataire en cas de problème lié à la qualité de la prestation.

2. Clientèle groupe

Idem ?? / à adapter si nécessaire

Art. 3-2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

1. Clientèle individuelle

De son côté, le prestataire s'engage à :

- Offrir une prestation de qualité et respecter la législation en vigueur dans son établissement,
- **Être en capacité de fournir les éléments de responsabilité liés à l'activité de l'établissement à l'OT (diplômes des moniteurs, responsabilité civile pro, déclarations diverses liées à l'activité...)**
- Assurer les prestations dans les limites de ses moyens matériels,

- Informer l'OT de tout problème pouvant l'empêcher de tenir ses engagements durant la validité de la convention et au plus tard 48h avant le début de la prestation,
- Transmettre une facture après chaque prestation (cf. article 5-2),
- Les prestations pourront être annulées pour cause de mauvaises conditions climatiques (attention, seulement pour les prestations telles que balades en mer ou aériennes/il faudra être en capacité de proposer une autre activité en cas d'intempéries si le client le souhaite)
- N'annuler une « prestation confirmée » qu'en cas de force majeure. Dans ce cas, l'Office de Tourisme doit être averti aussitôt par téléphone et l'annulation devra être confirmée par écrit, par tout moyen permettant de déterminer une date et une heure certaines,
- En cas d'annulation inopportune, l'Office de Tourisme se réserve le droit de facturer au prestataire les frais prévus aux conditions générales et particulières de vente, annexées à la présente convention, que le client est en droit de réclamer.

2. Clientèle groupe

Idem ?? / à adapter si nécessaire

Article 4 : LES ETAPES DE LA RESERVATION

Pour chaque demande de réservation, le « Service commercial » de l'OT s'engage à respecter la procédure suivante pour toute demande de disponibilité, prise d'option et confirmation :

- Consulter le prestataire pour s'informer de l'état de ses disponibilités par e-mail,
- Poser une option par e-mail au prestataire en précisant la référence du client,
- Le prestataire devra renvoyer un « bon pour option » avec une date et une signature,
- Envoyer un contrat au client. A réception de l'acompte ou du bon de commande et du contrat signé, une confirmation par e-mail sera envoyée au prestataire qu'il devra renvoyer avec un « bon pour accord », daté et signé,
- La confirmation comprendra :
 - o La référence client,
 - o Le nombre prévu de participants,
 - o Les dates et heures précises des prestations,
 - o Le détail de la prestation,
 - o Autres informations utiles à l'accueil des clients.

Article 5 : LES TARIFS

Art. 5-1 TARIFS

Établis d'un commun accord entre les parties, les tarifs sont définis en annexe.

Il sera fait application de la TVA en vigueur au jour de l'exécution de la prestation le cas échéant.

Les tarifs pourront être révisés annuellement. À cet effet, le prestataire s'engage à proposer à l'OT, chaque année pour le **1^{er} septembre**, sa nouvelle grille tarifaire. Celle-ci devra être acceptée par l'Office de Tourisme qui notifiera son accord par courrier simple le cas échéant. Si aucun changement n'est

porté à la connaissance de l'Office de Tourisme à cette date, aucune modification tarifaire ne sera intégrée aux devis à venir.

Art. 5-2 PRÉSENTATION DES DEMANDES DE PAIEMENT

La facture accompagnée du bon d'échange, devra être rédigée à l'intention de l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime - Pont Jehan Ango - Quai du Carénage - CS 3049 - 76202 Dieppe, et comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Les noms, n° Siret et adresse du créancier
- Un RIB joint à la facture
- Le montant total des prestations exécutées
- Les taux et les montants de TVA (si exonération, indication sur la facture)
- La date

La facture devra être déposée (avec la copie du bon d'échange fourni par l'Office de Tourisme) obligatoirement sur la plateforme « Chorus Pro » :

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1>

Toute facture n'ayant pas été déposée sur la plateforme Chorus Pro, ne pourra pas être traitée.

Article 6 : DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de 1 an à compter de sa signature. Elle sera reconduite tacitement chaque année sans que sa durée ne puisse excéder 3 ans.

Article 7 : MODALITÉS DE FIN DE CONTRAT

Chacune des parties pourra résilier la convention au cas où l'autre partie manquerait gravement à ses obligations. Cette résiliation prendra effet deux mois après réception d'un courrier en lettre recommandée avec accusé/réception.

Article 8 : MODIFICATIONS

A la demande de l'une ou l'autre partie, des modifications pourront être apportées à la présente convention moyennant un accord écrit entre les parties par le biais de la signature d'un avenant. Ces modifications seront considérées comme étant des modalités complémentaires de la présente convention et en feront partie intégrante.

Article 9 : LITIGES

Les deux parties s'engagent à régler à l'amiable tout différend éventuel qui pourrait résulter de la présente convention. Tout désaccord persistant se règlera devant le tribunal compétent.

Annexe 1 : Grille tarifaire 2021

Annexe 2 : Condition de vente et condition particulière de vente



Fait à le

Le Prestataire

Le Directeur

Ludovic CARDONA GIL

SIGNATURE PRECEDEE DE LA MENTION

« LU ET APPROUVE »

SIGNATURE PRECEDEE DE LA MENTION

« LU ET APPROUVE »

Annexe 1 : grille tarifaire 2021

Nom de l'établissement :

Activité de l'établissement :

Contact commercial :

Téléphone :

Mail :

Période d'ouverture :

Jour d'ouverture :

Tarifs :

Prestations	Durée de la prestation	Prix d'achat HT par l'OT	
		Tarif plein HT	Tarif réduit HT

Descriptifs de prestations :

Annexe 2 : Conditions de vente et conditions particulières de vente

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

Paru par arrêté du 10 mars 2018, selon les termes du décret du 29 décembre 2017, pris en application de l'ordonnance du 20 décembre 2017

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive européenne (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme.

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du Tourisme. L'Office de Tourisme Dieppe-Maritime sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Dieppe Maritime dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez les conditions particulières de vente jointes.

Droits essentiels prévus par le Code de Tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut dissoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.
- Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté dans le cadre de l'exécution du séjour.

Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du Tourisme : www.legifrance.gouv.fr

Conditions particulières de vente pour les Individuels. Séjours et activités touristiques de Office de Tourisme Dieppe-Maritime

La participation à l'une des formules proposées par l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime ou toute autre formule composée sur mesure, implique l'acceptation des conditions particulières de vente présentées ci-dessous :

Art 1. Définition : L'Office Intercommunal de Tourisme Dieppe-Maritime, autorisé dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention et plus avec l'autorisation des collectivités territoriales. Il est inscrit au Registre des Opérateurs de Séjours et de Voyages sous l'immatriculation IM076200001.

Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Office Intercommunal de Tourisme Dieppe-Maritime ; forme juridique : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial ;

SIRET : 877 955 716 00023

APE : 7990 Z

TVA intracommunautaire : FR0B877955716.

Garantie Financière : GROUPAMA Assurance-Crédit - SS : 8-10 rue d'Astorg - 75008 PARIS, entreprise

régie par le Code des Assurances.

La responsabilité civile professionnelle : SMACL Assurance – 141, Avenue Salvador Allende – 79031 NIORT

Art 2. Information : Les prestations proposées constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de vente et elles engagent l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées.

Art 3. Durée du séjour : Le client signataire du contrat pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Art 4. Les prix : Les prix sont publiés en EUROS TTC, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix comprennent : les prestations indiquées dans le programme et la marge correspondant au travail de recherche, au temps passé à la création du séjour, à la pose d'option et à la main d'œuvre.

Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel et les frais de dossiers. Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.

Art 5. Les frais de dossiers : Les frais de dossier s'élève à 30 € et sont facturés au moment de la signature du contrat. Le premier devis est gratuit, il sera possible d'y apporter une modification gracieusement, toutefois, toute modifications supplémentaires sera facturée 15 €. En cas d'annulation du fait du client, les frais de dossier sont systématiquement perdus.

Art 6. La réservation : La réservation devient ferme par la réception du contrat, accompagné de l'acompte de 30% du montant total de la prestation, par les services de l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime. L'envoi doit être adressé à l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime, Pont Jehan Ango - Quai du Carénage – CS 3049 – 76202 DIEPPE.

Art 7. Règlement du solde : Il sera effectué à réception de la facture de l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client.

Art 8. Bon d'échange : A réception du contrat signé et de l'acompte et dans les 15 jours précédents la prestation, l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime enverra les bons d'échange à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échange mentionneront, la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Art 9. Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception. En cas de retard, le client doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art 10. Inscriptions tardives : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Art 11. Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime. Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de débits en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation.

De 14 à 7 jours avant le début des prestations : 60 %

De 7 à 0 jour avant le début des prestations : 100 %

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art 12. Interruption du séjour : En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du client.

Art 13. Consignes de sécurité : Le client doit s'informer des consignes de sécurité relatives aux prestations prévues dans son programme.

Art 14. Dommages : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le client est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

Art 15. Assurance facultative : La souscription d'une assurance annulation du contrat est facultative. Elle vous permettra d'obtenir le remboursement des frais de résolution de votre contrat après déclaration à l'assureur, si la cause de la résolution est garantie, à l'exception du montant des frais de dossier et du montant de souscription à l'assurance (sauf en cas d'annulation du contrat pas l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime). En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible pendant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, auprès de la compagnie d'assurance directement en respectant les termes et les délais du contrat. En cas de sinistre, le client devra prendre contact directement avec son assurance.

Art 16. Assurance de Dieppe-Maritime Tourisme : l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir avec SMACL ASSURANCES, 141 avenue Salvador Allende, 79031 NIORT Cedex 9, France.

Art 17. Responsabilité : L'Office de Tourisme Dieppe-Maritime est responsable dans les termes de l'article L211-16 du code du tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit en cas de force majeure ».

Art 18. Réclamations : Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime, au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivants le début de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse de ce dernier dans un délai de 60 jours, ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel à un Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17.

Art 19. Données personnelles : Les informations recueillies à l'occasion de l'établissement du devis sont collectées et enregistrées par le vendeur aux fins de réalisation de la prestation et de gestion des éventuelles réclamations. Seules sont conservées les données strictement nécessaires à ces finalités. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2014-344 du 17 mars 2014, dite

Informatique et Libertés, et au règlement européen 2016 / 679 du 27 avril 2016, sur demande, vous bénéficiez d'un droit d'information, de rectification et de suppression de vos données. Vous pouvez également vous opposer pour un motif légitime, à l'utilisation de vos données. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez adresser un courrier électronique ou postal aux adresses suivantes : contact@dieppetourisme.com ou à l'Office de Tourisme - Pont Jehan Ango - Quai du Carénage - CS 3049 - 76202 Dieppe, en précisant dans l'objet « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité.