

# CONVENTION de COMMERCIALISATION

## CENTRALE DE RESERVATION / AGENCE

### Entre d'une part :

L'Office de tourisme de Praz-sur-Arly, (autorisation préfectorale n° AU 074 970007) représentée par Mr Patrice BLANC-GONNET, directeur de l'Office de tourisme.

Et d'autre part : .....

Ci-après dénommé l'agence partenaire.

### **Article 1 – Rôle de la Centrale de réservations :**

À travers la Centrale de Réservation, l'Office du tourisme de Praz sur Arly propose un outil de réservation **automatique** des logements meublés. Le rôle de l'Office du tourisme est de :

- Promouvoir et valoriser les hébergements de la station
- Assurer la commercialisation des logements meublés grâce à une Centrale de Réservation
- Conseiller et accompagner les propriétaires et agences dans leurs démarches (location, classement...);
- Assurer le suivi des dossiers / la mise en relation entre Propriétaire et Locataire
- Développer l'expérience Client à travers le processus de Réservation.

### **Article 2 – Conditions d'accès**

L'hébergeur s'engage à régler un montant fixe annuel pour s'inscrire à la Centrale de réservations. Une cotisation forfaitaire annuelle d'un montant fixé chaque année est demandée à tous les loueurs.

L'accès à la Centrale de réservation est soumis aux conditions suivantes :

- Être adhérent de l'Office de tourisme
- S'acquitter de la cotisation forfaitaire annuelle de la centrale de réservations ; (voir grille tarifaire annexe)
- Garantir une remise des clés « en main propre »
- Proposer une location classée 1 à 5 étoiles dans le référentiel Atout France des meublés de tourisme
- Lire et signer la présente convention de commercialisation
- Lire et signer les Conditions Générales de Vente du Site internet
- Fournir un R.I.B. actualisé pour permettre les virements bancaires ;
- L'agence donne droit d'usage et de publication à l'Office du tourisme sur toutes les informations et photos disponibles sur [www.locations.prazsurarly.com](http://www.locations.prazsurarly.com)

### **Article 3 – Répartition des tâches**

Le processus de réservation est assuré complémentirement par l'Office de tourisme et l'agence partenaire, chacun ayant son propre rôle.

**Rôle de l'Office du tourisme : L'office du tourisme assure uniquement la mise en avant et la réservation des logements par la perception d'un acompte de 25% du loyer total.**

Dès l'enregistrement de la réservation par l'Office de Tourisme, il lui appartient de transmettre aux différentes parties toutes les informations nécessaires à la réalisation du contrat. C'est pourquoi l'agence partenaire et le locataire reçoivent concomitamment une confirmation de réservation qui inclut :

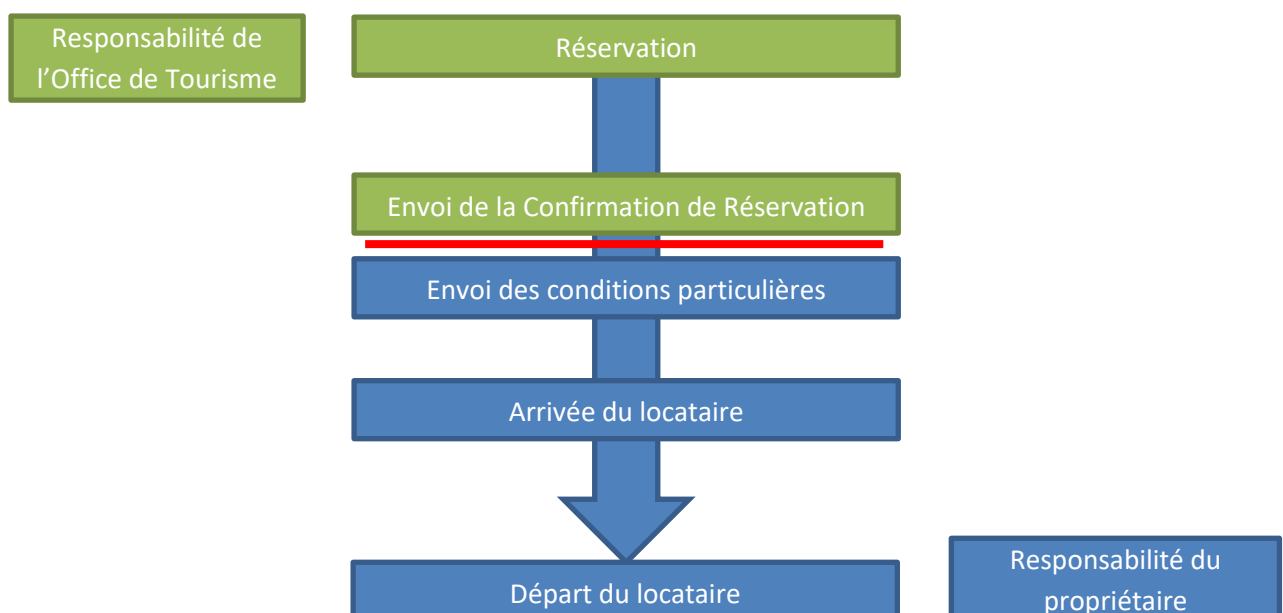
- Les coordonnées du locataire et de l'agence partenaire
- Un récapitulatif des sommes payées et restant à payer
- Les coordonnées bancaires de l'agence pour le règlement du solde
- Un descriptif complet du logement avec l'adresse
- Les conditions générales de vente

**La confirmation de réservation est un document contractuel, qui doit être complété par les conditions particulières de l'hébergeur.**

#### **Rôle de l'agence partenaire :**

Dès que la confirmation de réservation est reçue **par l'agence partenaire**, il lui appartient de prendre contact avec le locataire pour lui transmettre ses conditions particulières :

- Date et mode de règlement du solde,
- Montant et mode de règlement de la caution,
- Règlement intérieur si existant,
- Modalités de la remise des clés (heures, lieu...),
- Services inclus / Services en option avec le tarif



## **Article 4 – Obligations respectives**

### Engagements de l'agence partenaire :

- Mettre à jour rigoureusement ses tarifs et ses disponibilités sur son Espace propriétaire
- Fournir un descriptif de logement détaillé, véridique et actualisé ;
- Fournir un R.I.B. actualisé pour permettre les virements bancaires ;
- Etablir ses conditions particulières et les transmettre à chaque locataire AVANT le versement du solde ;
- Accueillir convenablement chacun de ses hôtes ;
- Assurer le nettoyage du logement entre chaque client ;
- Utiliser les mêmes conditions générales de vente que l'Office de tourisme
- Mentionner la référence du dossier de réservation « Centrale » sur l'ensemble des documents
- Ne pas demander de frais de dossiers sur les réservations faites via la centrale

### Engagements de l'Office du Tourisme:

- Fournir un service de réservation fiable et sécurisé
- Transmettre les informations nécessaires pour la réalisation des contrats
- Assurer le suivi des dossiers / faciliter le règlement des litiges
- Fournir des informations sur les tendances
- Développement continu de l'expérience client dans le processus de réservation
- Accompagnement des propriétaires et agences partenaires dans leurs démarches
- Encaissement de la Taxe de séjour

### **Toutes les informations fournies à la clientèle sont sous l'entière responsabilité de l'agence.**

La centrale de réservations ne peut être tenue responsable des problèmes relatifs à l'état des meublés, à la remise des clefs, au versement de la caution et de tout autre problème ayant son origine dans une tâche étant dévolue à l'agence partenaire.

Tout manquement à ces obligations peut entraîner l'exclusion automatique du meublé de la Centrale de réservations. (voir Article 5 – Litiges et Sanctions)

## **Article 5 – Litiges & Sanctions**

### Pour l'agence:

Tout manquement de l'agence partenaire à ses obligations peut entraîner l'interruption permanente ou temporaire de l'accès à la Centrale de réservations, sans remboursement possible.

- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive, l'agence partenaire s'engage à proposer une solution de relogement, sans surcoût. Dans le cas contraire, elle rembourse les sommes déjà perçues et s'acquitte de la différence de loyer si une solution de relogement est trouvée dans la station par l'Office de tourisme.
- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive sans possibilité de relogement, l'agence partenaire s'engage à rembourser au locataire l'ensemble des sommes perçues par virement bancaire, dans les 7 jours suivant l'annulation.

### Frais de dossier :

Les erreurs sont humaines mais la gestion des litiges prend parfois beaucoup de temps, au minimum 3 heures de travail. C'est pourquoi l'Office du Tourisme demandera à l'agence défaillante le règlement de frais de dossier, dont le montant est réévalué chaque année. En l'absence de règlement, l'agence pourra être suspendue de ses droits d'accès à la Centrale.

### Pour l'Office de Tourisme :

Tout manquement de l'Office du Tourisme à ses obligations peut entraîner la dénonciation de la présente convention par l'agence, qui pourra exiger le remboursement des sommes engagées au titre de l'adhésion.

- ➔ En cas d'incident technique ou d'erreur humaine sur le logiciel de réservation, l'Office du tourisme s'engage à trouver une solution de relogement équivalente *et à régler la différence de loyer.*
- ➔ En cas d'incident technique ou d'erreur humaine sur le logiciel de réservation, et sans solution de relogement, l'Office de Tourisme s'engage à dédommager le locataire par l'intermédiaire de son assurance.

### **Article 6 – Outils de fonctionnement et moyens dédiés :**

L'Office de Tourisme fournit à l'agence partenaire des identifiants d'accès à un espace personnel pour permettre la gestion et la mise à jour **autonome** de sa location sur le site internet [locations.prazsurarly.com](http://locations.prazsurarly.com).

Le gérant d'agence peut ainsi accéder à son espace depuis n'importe quel appareil et à n'importe quel moment. Le gérant d'agence s'engage à honorer les demandes de réservations qui lui seront transmises par la Centrale de réservations.

Par ailleurs, l'Office de tourisme garantit le suivi des réservations et l'accompagnement des propriétaires et agences partenaires par l'intermédiaire d'un salarié dédié, le Responsable Réservation, suppléé dans sa tâche par ses collègues en cas d'absence.

### **Article 7 - La taxe de séjour**

L'agence partenaire s'engage à percevoir auprès des locataires la taxe de séjour dont le montant est donné après délibération du Conseil Municipal, en tenant compte des exonérations prévues par la loi, et à la reverser en Mairie de Praz-sur-Arly par l'intermédiaire du formulaire dédié.

### **Article 8 – Tarifs**

Le propriétaire établit librement ses tarifs, néanmoins la Centrale de réservations se réserve le droit de refuser un tarif qui lui semble inapproprié ou comme pouvant nuire à l'image de la station.

Le prix de la location s'entend charges, eau, électricité et chauffage en hiver inclus.

### **Article 9 – Durée de la convention et renouvellement**

La présente convention prend effet à la date de la signature et jusqu'au 30 Avril de chaque année. Elle sera renouvelée par tacite reconduction jusqu'à la même date chaque année.

### **Article 10 - Dénonciation de la convention**

Cette convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée. Les réservations effectuées avant la dénonciation devront être honorées selon les termes de la convention.

### **Article 11 – Litige**

Tout litige sur l'exécution des présentes fera l'objet d'une réunion extraordinaire réunissant les différentes parties pour un règlement à l'amiable. Sans résultat, il sera du ressort des tribunaux compétents.

A ..... , le.....

#### **Le Propriétaire**

(Lu et approuvé)

#### **Pour la Centrale de réservation**

**Patrice BLANC-GONNET**

Directeur de l'Office du tourisme

(Lu et approuvé)



### **PRAZ SUR ARLY RESERVATIONS - OFFICE DE TOURISME –**

54, route du Val d'Arly 74120 PRAZ SUR ARLY

Tél. : 0450219054. Fax : 0450219808. E-mail : [reservations@prazsurarly.com](mailto:reservations@prazsurarly.com)

Inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours - certificat d'immatriculation (article R.211-21 du code du tourisme) N° d'immatriculation : IM074190005

Garantie financière : Banque Populaire des Alpes 2 avenue du Grésivaudan 38700 CORENC France.

L'assurance de responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD 87 rue de Richelieu 75002 PARIS France