

CONVENTION de COMMERCIALISATION

CENTRALE DE RESERVATION

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 le propriétaire.

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 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 ;
- Le propriétaire donne droit d'usage et de publication à l'Office du tourisme sur toutes les informations et photos disponibles sur Chalet-Montagne.

Article 3 – Répartition des tâches

Le processus de réservation est assuré complémentirement par l'Office de tourisme et le propriétaire, 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 le propriétaire et le locataire reçoivent concomitamment une confirmation de réservation qui inclut :

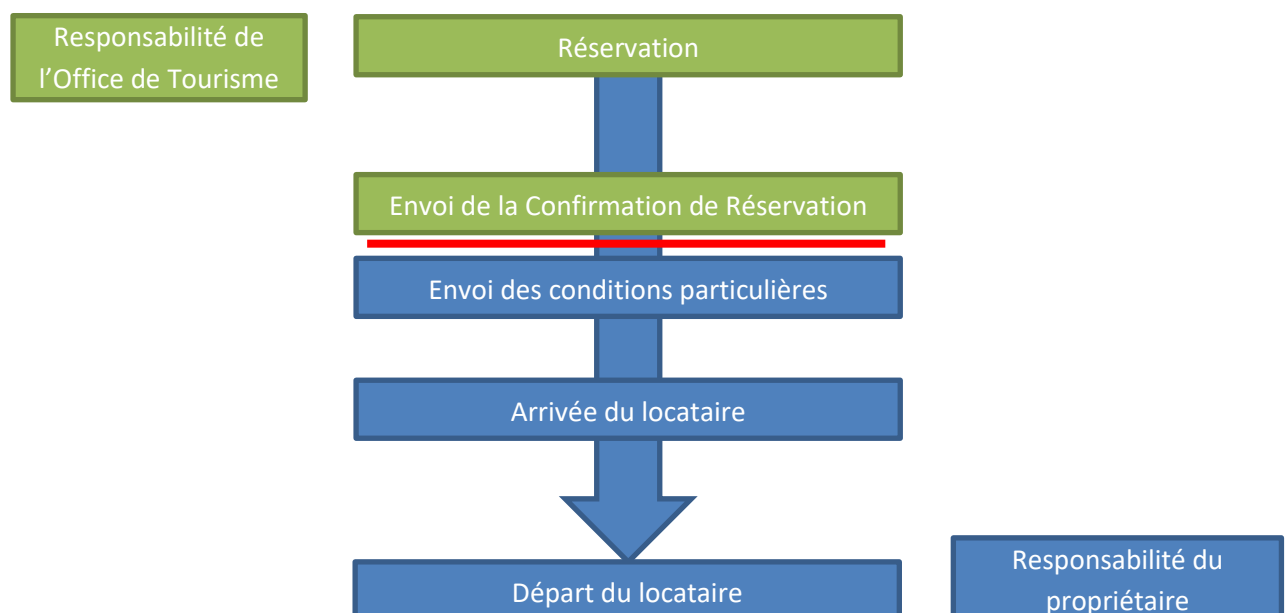
- Les coordonnées du locataire et du propriétaire
- Un récapitulatif des sommes payées et restant à payer
- Les coordonnées bancaires du propriétaire pour le règlement du solde
- Un descriptif complet du logement avec l'adresse et les coordonnées du propriétaire
- Les conditions générales de vente

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

Rôle du propriétaire

Dès que la confirmation de réservation est reçue **par le propriétaire**, 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...),
- Nom et Coordonnées du correspondant
- Services inclus / Services en option avec le tarif



Article 4 – Obligations respectives

Engagements du propriétaire :

- 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 ;

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 dans leurs démarches
- Encaissement de la Taxe de séjour

Toutes les informations fournies à la clientèle sont sous l'entière responsabilité du propriétaire. 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 au propriétaire.

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 le propriétaire :

Tout manquement du propriétaire à ses obligations peut entraîner l'exclusion automatique du meublé de la Centrale de réservations, sans remboursement possible.

- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive par le propriétaire, le propriétaire rembourse alors les sommes déjà perçues et s'acquitte de la différence de loyer si une solution de relogement est trouvée dans la station
- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive par le propriétaire sans possibilité de relogement, le propriétaire 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 au propriétaire défaillant le règlement de frais de dossier, dont le montant est réévalué chaque année. En l'absence de règlement, le propriétaire meublé sera malheureusement suspendu 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 le propriétaire, 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 au propriétaire 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.

Le propriétaire peut ainsi accéder à son espace depuis n'importe quel appareil et à n'importe quel moment. Le propriétaire 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 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

Le propriétaire 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

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