

CONVENTION DE COMMERCIALISATION DE PRESTATIONS ET PRODUITS TOURISTIQUES PAR L'OFFICE DE TOURISME FLANDRE LYS

PREAMBULE

Par délibération du 14 décembre 2017 du Conseil Communautaire de la Communauté de Communes Flandre Lys (C.C.F.L.) et conformément aux articles L.133-3 et L.211 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Intercommunal (O.T.I.) Flandre Lys, dont le statut est celui de régie gérant un service public administratif doté de la seule autonomie financière, met en œuvre un service de vente de biens, prestations de services et forfaits touristiques.

Conformément aux statuts de l'O.T.I. Flandre Lys, ce service de commercialisation est une extension des activités de promotion touristique. Il est exécuté dans l'intérêt général afin de faciliter l'accueil de touristes sur **le territoire**.

Ce service est réservé à la vente de biens et services touristiques réalisés sur le territoire intercommunal.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de partenariat, obligations et responsabilités de l'O.T.I. Flandre Lys et des prestataires touristiques dans le cadre des activités de commercialisation réalisées par l'O.T.I.

Article 1 : Parties

La présente convention est conclue entre :

L'O.T.I. Flandre Lys, régie de la Communauté de Communes Flandre Lys ayant pour siège le n°500 rue de la Lys, 59253 LA GORGUE, et représenté par Monsieur Jacques HURLUS Président.

Personnes à contacter :

Pour les prestations et produits destinés aux individuels :

Leïla LABRES 07 85 91 43 07 tourisme@cc-flandrelys.fr

Lucy CARDON 06 40 43 21 79 lucy.cardon@cc-flandrelys.fr

Pour les prestations et produits destinés aux groupes :

Pauline HAVET 07 85 91 43 07 tourisme@cc-flandrelys.fr

Lucy CARDON 06 40 43 21 79 lucy.cardon@cc-flandrelys.fr

ET

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Nom et raison sociale de la structure :
Adresse :
Représenté par
RCS ou n° de SIRET :
N° de TVA intracommunautaire :
Personne à contacter :
Téléphone :
Email :

Article 2 : Objet

La mission confiée à l'O.T.I. Flandre Lys est la conception, l'organisation, la commercialisation de produits touristiques à destination des clientèles individuelles et des clientèles de groupes adultes et d'enfants.

Les groupes concernés par la présente convention sont un ensemble d'acteurs privés ou publics qui ont une entité juridique (association loi 1901, comité d'entreprises, entreprises, école, centre de loisirs, EPCI, collectivité territoriale, administration publique, établissement hospitalier et assimilés, centre d'aide par le travail, autocariste, agence de voyage...) et qui réservent une ou plusieurs prestations pour ses membres ou des tiers, prestations faisant l'objet d'un devis auprès de l'OTI.

La présente convention autorise l'O.T.I. à :

- commercialiser les prestations de service proposées par le prestataire touristique et détaillées en annexe,
- à démarcher de nouveaux clients,
- à organiser et planifier les réservations nécessaires auprès de lui, pour les prestations de services et produits touristiques identifiés en annexe,
- à réaliser des activités de vente et de réservation des prestations mentionnées en annexe via le site Internet de l'O.T.I. Flandre Lys.

Au travers de la présente convention, le prestataire touristique accepte que l'O.T.I. réalise la commercialisation des prestations figurant en annexe, soit :

- de manière « sèche », (c'est à dire que le produit ou la prestation est vendu seul, sans association à un autre produit ou à une autre prestation proposée par ses soins ou par ceux d'un autre prestataire ayant contractualisé avec l'OTI),

2

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

- dans le cadre d'un « forfait touristique » créé par l'O.T.I. (le forfait touristique ou package étant la combinaison de plusieurs produits et/ou prestations vendues à un prix tout compris),

Article 3. Droit de contrôle de l'office de Tourisme

Le prestataire accepte que l'O.T.I. effectue tout contrôle nécessaire pour juger :

- de la qualité des prestations touristiques commercialisées et à commercialiser,
- du respect des prix communiqués,
- du respect des informations communiquées aux clients,
- de la réalité des prestations fournies.

L'O.T.I. se réserve le droit de suspendre son activité de commercialisation pour les produits et prestations de services présentés en annexe dès lors que des dysfonctionnements sont rencontrés.

Ces dysfonctionnements peuvent être :

- une annulation tardive de la prestation de la part du prestataire,
- la non-exécution totale ou partielle des prestations commercialisées,
- le non-respect des prix affichés,
- un manque de qualité des prestations fournies,
- des avis négatifs répétés de clients,
- tout autre aspect pouvant nuire à l'image touristique de Flandre Lys.

Dans ce cas, le prestataire en sera informé par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 4. Durée

La présente convention est conclue pour une durée d'un an et sera renouvelée d'année en année par tacite reconduction.

La convention pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties à tout moment, par courrier.

Les deux parties s'engagent néanmoins à assurer les prestations ayant déjà fait l'objet :

- d'une vente par l'O.T.I.
- ou d'une confirmation de réservation de l'O.T.I. auprès du prestataire.

A défaut de non-respect des prestations déjà réglées par le client, la partie défaillante devra rembourser le client.

Toute modification à la présente convention fera l'objet d'un avenant.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Article 5. Tarifs

Les tarifs des prestations touristiques sont définis en annexe de la présente convention. Ces tarifs sont toujours identifiés soit HT et ou TTC, ou nets de taxes.

Ces tarifs seront appliqués par l'O.T.I. dès délibération des dits tarifs en conseil communautaire de la C.C.F.L.

Toute modification à la baisse ou à la hausse des tarifs, ainsi que toute modification substantielle des prestations vendues feront l'objet d'une demande écrite du prestataire à l'attention de Monsieur le Président de l'O.T.I. Flandre Lys.

L'application des nouveaux tarifs sera réalisée dès signature du Président de l'arrêté modifiant le tableau des prestations touristiques commercialisées par la régie O.T.I. Flandre Lys.

De fait, le prestataire s'engage à ce que les prestations et biens vendus par l'intermédiaire de l'O.T.I. le soient aux tarifs présentés dans le tableau des prestations touristiques commercialisées par la régie de l'O.T.I.

En aucun cas, le prestataire touristique ne pourra :

- solliciter auprès des clients reçus dans le cadre du partenariat, une majoration ou un supplément de prix pour les prestations et biens en annexe.

Article 6. Rémunération de l'O.T.I. et frais liés à la commercialisation

Pour l'accomplissement des activités de commercialisation, l'OTI prendra une commission de 10% sur le montant total TTC des biens et prestations vendus par son intermédiaire.

Article 7. Gratuités pour l'accueil de groupes

Le prestataire touristique s'engage à accorder des gratuités selon le principe suivant :

- Groupes adultes : une gratuité d'une personne pour vingt personnes payantes
- Groupes scolaires et centres aérés :
 - Primaires : Gratuité d'un accompagnateur pour 12 élèves payants
 - Maternelles : Gratuité d'un accompagnateur pour 8 élèves payants

Des principes de gratuités plus avantageux peuvent être proposés par le prestataire. Ces principes de gratuités sont précisés dans l'annexe jointe à la convention.

Une gratuité s'appliquera également pour le chauffeur de bus.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Article 8. Modalités de vente et gestion des réservations.

Pour les groupes :

L'O.T.I. consultera en amont le prestataire pour vérifier ses disponibilités. Il confirmera dans un premier temps une **prise d'option** par email ou fax aux coordonnées figurant sur la présente convention.

Dans un second temps, l'O.T.I. enverra par email, fax ou courrier, **une confirmation de réservation**. Celle-ci sera associée à une annexe détaillant le contenu de la réservation : jour et heures de la prestation, nombre de personnes prévues, contenu des services détaillés à fournir par le prestataire.

Le prestataire s'engage dès réception de cette confirmation de réservation à maintenir la réservation effectuée par l'O.T.I. et à assurer sa prestation ainsi qu'il s'y est engagé.

Pour les individuels :

Les ventes se feront majoritairement en ligne.

La durée de validité de l'offre se fera selon l'un des principes suivants choisi par le prestataire et mentionné en annexe.

Principe n°1 :

- L'offre sera vendue pour des dates définies. Dans ce cas, le prestataire touristique devra communiquer à l'office de tourisme ses disponibilités en temps réels afin que le planning de vente sur le site de l'O.T.I. soit correct. Spécifiquement pour les hébergements touristiques, un calendrier automatique connecté aux calendriers numériques déjà utilisés par l'hébergeur sera proposé gracieusement par l'office de tourisme afin de mettre à jour automatiquement les réservations.

En cas de vente des prestations touristiques dans le cadre de forfaits, l'O.T.I. et le prestataire touristique valideront conjointement des dates de vente.

Sur la base des dates de disponibilités communiquées par le prestataire, la régie O.T.I. enverra un bon de commande au prestataire pour confirmer la réservation de la prestation.

Principe n°2 :

L'activité vendue pouvant faire l'objet d'un report en raison de la météo, ou tout simplement pour offrir au client une flexibilité dans le choix de ses dates, le prestataire s'engage à ce que l'offre commercialisée par l'office de tourisme soit valable **un an** à compter de sa date d'achat auprès de l'office de tourisme Flandre Lys (justificatif d'achat à l'appui). Dans le cas où la date de validité de l'offre est différente, cette mention est portée en annexe de la présente convention.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Dans le cas des hébergements touristiques, pour les cartes cadeaux, la réservation réalisée entre le client et le prestataire touristique est réputée ferme et définitive et ne peut faire l'objet d'un report de date, dès confirmation écrite des dates de réservation entre les deux parties.

Principe n°3 (cas des cartes, livres, jeux de société et autres produits)

Le bien vendu par le prestataire via la régie office de tourisme Flandre Lys est fourni et expédié par le prestataire directement au client aux coordonnées fournies par l'office de tourisme Flandre Lys.

Dans les trois cas, le prestataire a l'obligation, dès réception du bon de commande correspondant à l'une de ses prestations ou à la vente de l'un de ses biens à assurer sa prestation ou à expédier le bien auprès du client ainsi qu'il s'y est engagé au travers de la présente convention.

Article 9. Bon de commande et justificatif client

Pour les groupes, au plus tard 15 jours avant l'accueil, le prestataire recevra un bon de commande. Celui-ci sera accompagné d'une annexe détaillant le contenu précis de la prestation, le déroulé du programme et le nombre de personnes attendues.

A l'arrivée, le prestataire pourra contrôler le bon d'échange remis par le client.

Pour les individuels, le bon de commande émis par l'office de tourisme au prestataire touristique mentionnera les informations relatives au client ayant effectué l'achat auprès de l'O.T.I. Le client disposera quant à lui d'une facture ou d'un voucher (carte cadeau) prouvant qu'il s'agit bien du client (ayant contractualisé avec l'O.T.I. ou de la personne à qui a été offert la prestation).

Article 10 – Annulation

Cas d'annulation pour les groupes

En cas d'annulation du fait du client, le prestataire en sera informé immédiatement par téléphone avec confirmation par email.

En cas d'annulation tardive, des frais seront versés au prestataire qui subit un préjudice, selon les modalités de la convention de vente entre l'O.T.I. Flandre Lys et le client. Ces frais sont calculés comme suit :

- annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour précédant la prestation : 30% de la facture
- annulation entre le 8^{ème} et le 2^{ème} jour précédant la prestation : 50% de la facture
- annulation à moins de 48h de la prestation : 100% de la facture.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Cas d'annulation pour les individuels:-

Pour les clientèles individuelles, aucune annulation et aucun report de date ne sont autorisés de la part du client qui s'engage à avoir accepté les conditions générales de vente et les informations relatives à la prestation ou au bien acquis sur le site Internet de l'office de tourisme Flandre Lys.

De même aucun remboursement ne peut être exigé de la part du client en cas d'annulation de son fait ou de dépassement de la date de validité de l'offre achetée auprès de l'office de tourisme Flandre Lys.

Cas du délai de rétractation pour l'achat de biens effectué par Internet

Conformément à la loi Hamont, un délai de rétractation est porté à 14 jours à partir de la date d'achat. Ce délai de rétractation permet au client de se rétracter de l'achat effectué si le bien fourni à été descellé par le consommateur conformément à l'article L221-28 du code de la consommation.

Article 11 – facture et règlement

Le prestataire s'engage à envoyer sa facture à l'O.T.I. dans les 15 jours suivant sa prestation. Le montant de la facture devra être identique au montant du bon de commande émis par la C.C.F.L.

Toute dépense supplémentaire réalisée par les clientèles ne pourra être facturée à l'O.T.I. L'O.T.I. règlera le prestataire par virement bancaire.

Article 12 – Obligations de l'O.T.I.

L'O.T.I. Flandre Lys s'engage au travers de la présente convention de commercialisation à :

- augmenter le plus possible la fréquentation chez le prestataire,
- de réaliser la commercialisation des prestations touristiques qui lui sont confiés
- de conseiller les prestataires sur les évolutions possibles de leurs offres vis-à-vis des retours clients et de la demande touristique
- de régler au prestataire le montant des prestations réalisées ou biens vendus,
- d'être disponible et à l'écoute des prestataires pour la mise à jour de leurs produits, offres et tarifs.

Dans le souci de valoriser l'ensemble des prestations touristiques qui lui sont confiées, l'office de tourisme se réserve le droit de refuser de commercialiser tout hébergement ou produit touristique qui ne lui semblerait pas conforme aux souhaits et exigences des clientèles.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Article 13 – Obligations des prestataires

Outre les obligations figurant dans les précédents articles, le prestataire s'engage à :

- transmettre à l'office de tourisme l'ensemble des éléments et informations nécessaires à la promotion de son offre (photos, informations complémentaires et réponses aux questions des clients) dans un délai de 48h suivant la demande de l'office de tourisme réalisée par email ou téléphone,
- informer l'office de tourisme de toutes modifications liées aux prestations commercialisées : horaires, prix, service, contenu de la prestation, fermeture pour congés.

En cas de non-respect de ces obligations, l'O.T.I. se réserve le droit de suspendre la commercialisation des prestations concernées.

Article 14. Responsabilités et assurances

L'activité de commercialisation étant réalisée dans l'extension logique de la promotion touristiques, l'O.T.I. ainsi que la CCFL, ne pourront pas être tenus pour responsables ou mis en cause en cas d'accident ou de dommage aux biens ou aux personnes intervenants dans le cadre de la prestation commercialisée.

De fait, le prestataire a obligation de fournir à l'O.T.I. Flandre Lys, une attestation d'assurance garantissant les dommages occasionnés aux tiers et à leurs biens.

De même, l'O.T.I. et la C.C.F.L. ne pourront être tenus pour responsable ou mis en cause en cas de dégradations ou accidents du fait des clientèles accueillies.

Article 15. Avenants

Toutes modifications tarifaires feront l'objet d'un avenant.

Toute autre modification concernant le contenu de la présente convention (modalités de réservation,...) fera l'objet d'un avenant.

Monsieur le Président rendra compte de la signature de tout avenant lors de la prochaine réunion du Conseil Communautaire.

Article 16. Litiges

En cas de litiges portant sur l'exécution de la prestation et si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci prendra en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige. Les conséquences financières pouvant être :

- le remplacement par une prestation de même nature,
- le remboursement de la prestation ayant fait l'objet du litige,

8

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Tout litige ne trouvant d'accord amiable, sera porté devant le Tribunal Administratif de Lille.

Fait en deux exemplaires à La Gorgue, le

Pour L'O.T.I. Flandre Lys
Le Président,
M. Jacques HURLUS

Pour
Le gérant,

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____