

OUTIL DE RÉSERVATION TOURISTIQUE GRENOBLE - ISERE

CONVENTION / HERBERGEMENT

Entre l'Office de Tourisme et le Bureau des Congrès de Grenoble
Domicilié à : 14 rue de la République 38 000 Grenoble

Représenté par Madame Carole CLOUET, en qualité de directrice

et ci-après dénommé l'OTG,

D'une part,

Et,

Entre (Nom de l'établissement)
Domicilié à

Nombre de chambres :

Classement en Préfecture :(Joindre IMPERATIVEMENT
l'attestation de classement de la Préfecture)

Labels : (Joindre IMPERATIVEMENT l'attestation de
l'Organisme auquel vous êtes affilié).

Représenté par, en qualité de

et ci-après dénommé l'hébergeur,

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

1 - OBJET

L'OTG souhaite rendre visible l'offre d'hébergement et l'offre touristique de son territoire en créant un service dénommé "Outil de Réservation Touristique". Ce service doit permettre, au grand public dans un premier temps et à la clientèle de séminaires et congrès dans un second temps, de consulter les disponibilités hôtelières et de procéder à une réservation par le biais d'Internet ou par le biais de l'OTG. Cet Outil de Réservation Touristique est au service des prestataires et des professionnels locaux du tourisme. L'OTG s'est rapproché des prestataires afin de favoriser la mise en place de l'Outil de Réservation Touristique et de définir les modalités d'exploitation de ce système.

Pour faciliter l'accueil de la clientèle individuelle dans un premier temps et optimiser la fréquentation des établissements hôteliers, l'Office de Tourisme incite les partenaires à mettre à jour leurs disponibilités à court, moyen et long terme. L'efficacité de l'Outil de Réservation Touristique reposant essentiellement sur la fiabilité des informations stockées dans le système.

L'hébergeur est seul responsable des informations saisies sur l'Outil de Réservation Touristique et s'engage à fournir les données nécessaires à son bon fonctionnement. Les tarifs figurant dans l'Outil de Réservation Touristique sont les tarifs grand public ou des offres promotionnelles.

2 - PARTENAIRES DE L'OUTIL DE RÉSERVATION TOURISTIQUE

L'hébergeur ne peut être que :

- hôtelier et/ou des hôteliers - restaurateurs
- propriétaire/exploitant de chambres d'hôtes labellisées
- gestionnaire d'une résidence de tourisme classée

L'hébergeur reconnaît l'existence de critères de qualité, propres à l'Outil de Réservation Touristique, définis à l'article 5. Il s'engage à accepter les clauses de ces critères ainsi que les contrôles visant à veiller au respect des dites clauses

3 – FRAIS D'ADHESION

Il existe un montant d'adhésion brut identique pour tous les adhérents d'un montant de 300 €. Ce montant est susceptible d'être réévalué chaque année par le Comité Technique au plus tard le 15 novembre pour l'année suivante. Le montant de l'adhésion à l'Outil de Réservation Touristique est annuel. En conséquence, toute adhésion versée reste définitivement acquise à l'Office de Tourisme, y compris en cas de résiliation ou toute autre cause mettant un terme à la présente Convention. Il est calculé prorata temporis pour les établissements venant à adhérer en cours d'année.

Le montant de l'adhésion à payer par l'adhérent est calculé en fonction de sa "catégorie d'adhérent".

Il est défini différentes catégories d'adhérents basées sur les critères d'établissement suivants :

- la capacité en nombre de chambres
- la situation géographique
- l'appartenance ou non au Club Hôtelier Grenoble Alpes Dauphiné.

En fonction de ces critères, différents coefficients sont appliqués au montant d'adhésion brut.

Coefficient 1 : Capacité de la structure

- 1-25 chambres : 0,5
- 26-50 chambres : 0,6
- 51-75 chambres : 0,8
- + de 76 chambres : 0,9

Coefficient 2 : Situation Géographique

Du fait de la perception de la taxe de séjour par les établissements situés sur la commune de Grenoble, tout établissement non situé sur la commune de Grenoble se voit appliquer un coefficient de 1,12

Coefficient 3 : Membres du Club Hôtelier Grenoble Alpes Dauphiné

Du fait de la participation financière directe du Club Hôtelier Grenoble Alpes Dauphiné au fonctionnement de l'Outil de Réservation Touristique, l'établissement non adhérent au dit-Club, se voit appliquer un coefficient de 1,15

L'hébergeur signataire de la présente Convention devra donc s'acquitter de l'adhésion suivante :

(Calcul)

4 – ADMINISTRATION/FONCTIONNEMENT

Il est institué un comité technique qui sera chargé de s'assurer du bon fonctionnement de l'Outil de Réservation Touristique.

- Composition

Le Comité Technique est composé

- de 2 représentants de l'OTG dont la directrice
- de trois représentants du Club Hôtelier Grenoble Alpes Dauphiné,
- d'un représentant d'Alpexpo/ALPES CONGRES,
- d'un représentant d'EUROPOLE CENTRE de CONGRES,
- d'un représentant du Conseil Général de l'Isère,
- d'un représentant de la Ville de Grenoble,
- d'un représentant de la Communauté d'Agglomération Grenoble Alpes Métropole.

Il pourra s'adjoindre la présence de toute personnalité qualifiée.

Ces membres sont désignés pour 3 ans.

- Réunions

Le Comité Technique se réunit au minimum 2 fois par an, à l'initiative de la Directrice de l'OTG ou d'au moins 3 de ses membres.

- Compétences et missions

Le Comité Technique s'assure du bon fonctionnement général de l'Outil de Réservation Touristique et donne son avis simple sur l'Outil de Réservation Touristique concernant notamment :

- les modifications des critères d'adhésion
- l'intégration ou la radiation de nouveaux prestataires
- la stratégie promotionnelle et commerciale
- les modifications concernant la Convention
- le montant de la cotisation annuelle

5 - ENGAGEMENTS RECIPROQUES DE L'OFFICE DE TOURISME ET DE L'HEBERGEUR

L'hébergeur s'engage :

- à concéder au minimum 1 chambre du nombre total de chambres de l'établissement afin de rendre visible l'offre globale hôtelière de la destination automatiquement à J + 365 roulants, à charge pour l'hébergeur de fermer les dates pour lesquelles il est complet
- à ce que ses tarifs publics et ses tarifs promotionnels ne soient en aucun cas supérieurs aux tarifs affichés dans l'établissement, chambre et petit déjeuner séparément
- à communiquer toute modification concernant son établissement.

L'hébergeur s'engage à communiquer à l'OTG la copie de son arrêté de classement. De fait, il se doit de maintenir son établissement en conformité avec son classement, et les critères de qualité suivants :

- l'accueil, grâce à un personnel formé et compétent qui mettra tout en œuvre pour faciliter le séjour de la clientèle
- la pratique souhaitée d'une langue étrangère
- une bonne connaissance de la destination
- participation à une séance de formation d'utilisation de l'Outil de Réservation Touristique
- signature d'un BAT pour validation du descriptif qui figurera sur le site

L'Office de Tourisme s'engage à :

- disposer d'un animateur et assurer la gestion opérationnelle de l'Outil de Réservation Touristique.
- apporter son aide technique à l'hébergeur pour une utilisation optimum de l'Outil de Réservation Touristique mis en place
- diffuser directement ou indirectement le maximum d'informations sur l'Outil de Réservation Touristique
- répondre obligatoirement à toutes demandes d'information ou de réservation
- veiller à diffuser des renseignements saisis par l'hébergeur, ou par exception, par l'Office de Tourisme, à la demande expresse de l'hébergeur, ce dernier restant seul responsable des déclarations et des renseignements diffusés
- réserver le meilleur accueil aux touristes lors des consultations
- mettre tout en œuvre pour faciliter séjours, démarches et besoins d'informations touristiques
- rechercher tous les moyens nécessaires pour renforcer la promotion du Tourisme sur le territoire à l'égard des hébergeurs
- veiller à la qualité des prestations de service, au travers de questionnaires de satisfaction
- assurer avec impartialité les services proposés
- procéder à l'analyse statistiques des flux de l'Outil de Réservation Touristique

L'OTG s'engage à favoriser la valorisation de l'Outil de Réservation Touristique dans le cadre de ses diverses opérations promotionnelles.

La mention de l'Outil de Réservation Touristique figurera sur l'ensemble des éditions de l'OTG. L'hébergeur, quant à lui, aura le choix de faire ou non figurer cette information sur ses éditions ou sur son site Internet.

En cas de litige sur l'interprétation et l'application de la présente Convention, il est ouvert aux parties une possibilité de recours amiable auprès du Comité Technique.

6 - PROCEDURE DE RESERVATION

Les demandes de réservation sont traitées :

1) Par Internet pour l'hébergement seul

Les demandes sont validées par l'indication du nom du porteur de la carte bancaire, du numéro de la carte, des 3 derniers numéros figurant au verso et de la date de validité de la carte, par un processus sécurisé.

Ces coordonnées bancaires sont transmises directement à l'hébergeur. L'OTG intervient en tant que simple diffuseur : il n'est pas rémunéré, et la relation commerciale s'établit directement entre l'hébergeur et le client.

2) Par Internet avec assemblage en ligne : Package dynamique

Les demandes d'hébergement sont traitées de manière identique par l'OTG. De manière accessoire à l'hébergement, des services culturels et touristiques sont également proposés par l'OTG. Le client effectue un paiement unique par le biais de la plateforme Internet. Les coordonnées bancaires sont utilisées par l'OTG pour le paiement des prestations accessoires réservées par le client, et transmises à l'hébergeur pour le paiement de l'hébergement.

3) Par Internet pour les forfaits tout compris avec paiement de l'intégralité des prestations à l'Office de Tourisme : Package clés en main

Les demandes sont prises en charge dans les mêmes conditions que celles évoquées par le package dynamique.

En revanche, le paiement est effectué en intégralité au bénéfice de l'Office de Tourisme, lequel procède à l'encaissement et au reversement des sommes afférentes à l'hébergement aux différents prestataires.

4) Par le personnel de l'OTG lorsque ces demandes sont formulées par les clients par téléphone, fax, e-mail, courrier ou de passage.

5) Le système ne permet pas à un client de réserver plus de 5 chambres à la fois dans le même établissement, à la même date.

Relogement : dans le cas où l'hôtelier serait dans l'impossibilité d'honorer exceptionnellement une réservation, il a l'obligation de reloger le client dans une catégorie au moins équivalente, avec prise en charge du transport et surplus de prix de la chambre si le cas se présentait.

L'hébergeur est tenu de faire figurer ses propres conditions générales de vente sur l'Outil de Réservation Touristique de telle sorte que le touriste effectuant une réservation sur l'Outil de Réservation Touristique puisse clairement déterminer les conditions générales de vente applicables à sa réservation.

7 - CLIENTELE DE CONGRES

Sur requête spécifique du Bureau des Congrès ou des centres de congrès et pour le compte des organisateurs de manifestations d'affaires en faisant la demande, l'hébergeur fera connaître ses disponibilités à court, moyen et long terme. Ces disponibilités seront attribuées en exclusivité à cet événement, selon les conditions de confirmation qui seront précisées par les organisateurs.

8 - DUREE – RENOUELEMENT – DENONCIATION DE LA PRESENTE CONVENTION

La présente Convention prend effet à la date de la signature, pour une durée jusqu'au 31 décembre 2006. Cette Convention sera renouvelée par tacite reconduction pour des périodes de trois années.

Cette Convention pourra être dénoncée au 31 décembre de chaque année.

Toutefois, la partie se désistant devra respecter un préavis d'un mois et elle devra faire parvenir sa décision à l'autre partie par lettre recommandée avec A.R.

La partie se désistant devra cependant honorer toutes les prestations réservées avant la date de désistement.

9 - MODIFICATION DE LA CONVENTION

Toute modification de cette Convention entre l'OTG et l'adhérent, devra être préalablement soumise et validée par le Comité technique et faire l'objet d'un accord écrit et signé par les deux parties. Aucun accord verbal ne pourra être accepté.

10 - EVOLUTION DE L'HEBERGEUR

En cas de cession, partielle ou totale, transformation, absorption, fusion de l'établissement, les termes de la présente Convention seront transférés à la nouvelle structure sans qu'aucune modification ne puisse être apportée.

11 - EXCLUSION

La présente Convention sera résiliée de plein droit dans un des cas suivants :

- non-respect de toute clause de la Convention par l'hébergeur
- publicité mensongère
- omission dans sa déclaration ou de formulation de déclaration non conformes
- non-paiement des prestations facturées par l'OTG conformément à la Convention.

12 - FICHIERS

Tous les fichiers concernant les clients de l'Outil de Réservation Touristique ne pourront être diffusés qu'avec l'accord du Comité Technique et utilisés uniquement que pour des actions de promotion, information ou envoi de documents dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

*Fait à Grenoble, en trois exemplaires,
Le :2006*

Pour l'OTG,

Pour l'hébergeur,

**Carole Clouet
Directrice**

Cachet et Signature