

FORMULAIRE PRESTATAIRE – PLATEFORME SOUBIK

www.reunion.fr

Conformément au règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD, ou encore GDPR, de l'anglais General Data Protection Régulation), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer ce droit d'accès, contacter soubik@reunion.fr pour toute modification et rgpd@reunion.fr pour toute réclamation. L'information collectée à travers ce document sont nécessaires aux référencement et vérifications réglementaires concernant votre activité. L'Île de La Réunion Tourisme s'engage à ne pas transmettre ces informations sans votre consentement.

Fiche fournisseur

Raison sociale :

Chambre consulaire (CCI, CMD,) :

Forme juridique (SARL, ...) :

Siret : APE / NAF :

Date de création de la structure :

Nom du gérant :

Adresse (personnelle) :

.....

Commune :

Email : Mobile :

Téléphone fixe : Fax :

ADHERENT A L'OFFICE DE TOURISME : OUI (si oui lequel) :

NON



Fiche établissement

Nom commercial :

Adresse :

Lieu-dit : Commune :

Téléphone fixe : Fax :

Email :Gsm :

Site web : Facebook.....

Capacité : Accès à mobilité réduite :

Tarif : Label :

Mode de paiement :

Langue parlée :

Equipements et prestations à proximité (- de 15 min à pied) :

.....

.....

Descriptif :

Itinéraire d'accès :

Localisation (village, montagne, centre-ville...): AGPS Altitude :

GPS Latitude : GPS Longitude :

Distance Aéroport / Pierrefonds (distance en km) :

Distance Aéroport / Roland Garros (distance en km) :

IMPORTANT - PIÈCES À FOURNIR

1. Extrait kbis (datant de moins de 3 mois)
2. Répertoire SIRENE
3. Attestation Assurance RCPRO
4. Carte professionnelle (Préfecture) si transport de personnes
5. Carte professionnelle EVTC (location de voiture avec chauffeur)
6. Photos (9 maxi)
7. Attestation annuelle SOUBIK

Date :

Signature :



**ATTESTATION ANNUELLE
POUR LES ADHERENTS « SOUBIK »
NIVEAU 1**

ANNEE

Je, soussigné (e) _____, propriétaire/représentant légal de l'entreprise _____, atteste par la présente que cette entreprise qui figure sur la plateforme d'e-tourisme SOUBIK mise en place par le Comité Régional de Tourisme de la Réunion, est bien autorisée/immatriculée par et/ou auprès des Pouvoirs Publics au titre de son activité touristique si une telle autorisation/immatriculation est rendue nécessaire par les textes en vigueur.

J'atteste en outre que cette entreprise est à jour du paiement des primes et cotisations de ses contrats d'assurance et de garantie financière pour l'année en cours, si de tels contrats sont exigés par la réglementation en vigueur pour l'activité considérée.

Je reconnais avoir pris connaissance et adhérer aux conditions figurant dans les documents qui m'ont été transmis par mail : Conditions Générales d'adhésion à la plate-forme SOUBIK (niveau 1), Charte de qualité et Conseils de bonne pratique. Ces documents sont également disponibles sur simple demande par téléphone au 02.62.90.78.87, par mail à soubik@reunion.fr ou en téléchargement sur pro.reunion.fr

Enfin, j'ai bien noté que toute fausse attestation de ma part exposerait mon entreprise ou l'entreprise que je représente à un retrait immédiat du référencement par le Comité Régional de Tourisme de la Réunion sur la plateforme d'e-tourisme SOUBIK, sans aucune indemnité d'aucune sorte, et m'exposerait en outre et personnellement à des sanctions civiles et/ou pénales.

Fait à _____, le _____

Signature :

PJ : copie des documents d'identité



CHARTRE DE QUALITE

**A l'attention des hébergeurs, restaurateurs et prestataires de loisirs
souhaitant faire figurer le lien de leur site Internet
sur les sites adossés à la plate-forme Soubik**

I/ RESPECTER TOUTES LES OBLIGATIONS FAITES PAR LA LOI

Faire figurer les mentions légales sur votre site :

- La dénomination ou la raison sociale
- L'adresse géographique
- Le nom du directeur
- Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur.
- Une adresse de courrier électronique, par laquelle le prestataire peut être contacté rapidement et de manière efficace par le consommateur (« hot line »),
- Le numéro de registre de commerce et le lieu où se situe le registre, ainsi que le numéro de T.V.A., etc.
- Le numéro d'autorisation et/ou d'immatriculation, le nom du garant financier et celui de l'assureur RCP pour les prestataires soumis aux dispositions du Livre II, titre 1 du Code du tourisme.

En outre, si le site fait de la vente en ligne, il devra mentionner :

- les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre ;
- les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat ;
- les moyens permettant de corriger les erreurs de manipulation (ex: page récapitulative avant de consentir) ;
- l'archivage ou non du contrat et son accessibilité.

Déclarer vos fichiers de données personnelles à la CNIL

De nombreuses obligations devront être respectées par le responsable du traitement (déclarer et respecter les finalités du traitement, permettre un droit d'accès et de rectification, déclarer le ou les fichiers à la Commission pour la protection de la vie privée etc.). Ainsi, **tout traitement de données nominatives doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL¹.**

¹ Le formulaire peut être téléchargé sur :

http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/declarer/teleprocedures/formulaires/Formulaire_DN.pdf.



En pratique, votre site web devrait avoir une « politique de respect de la vie privée » disponible en permanence.

N'envoyer des e-mails qu'à ceux qui y ont consenti

- informer l'internaute de l'éventuelle utilisation de son adresse électronique à des fins de prospection ;
- informer l'internaute de sa possibilité de s'opposer à recevoir ce type de message de manière simple et gratuite ;
- s'assurer s'agissant de fichiers achetés ou loués, que le fournisseur de fichiers a bien garanti ses clients du respect de ce cadre juridique ;
- permettre au destinataire du message d'identifier son caractère commercial, publicitaire de manière claire et non équivoque dès réception ;
- offrir systématiquement dans chaque message une possibilité de désinscription.

Ainsi, vous ne pouvez :

- faire de la prospection à partir d'adresses de courriers électroniques collectées dans les espaces publics de l'Internet (site Web, annuaire, forum de discussion...) ;
- envoyer un message sans consentement préalable ou relation commerciale existante ;
- pré-cocher des cases (*opt-out*) qui permettent de présumer du consentement de la personne.

Ne pas dénigrer d'autres vendeurs, produits, services ou effectuer de la publicité comparative sur le site²

II/ AUTRES OBLIGATIONS :

CE QUE LE REFERENCEMENT DU LIEN SUR SOUBIK IMPLIQUE, EN PLUS

- un site qui "fonctionne" : pas d'indisponibilité répétée ou trop longue du site, pas de liens morts ou d'erreurs 404, pas de cookies/Virus/Chevaux de Troie/Trackers...
- un site compatible avec la majorité des navigateurs utilisés
- des informations exactes et à jour, concernant notamment :
 - la description des produits
 - les contacts (adresses, téléphone, plans d'accès éventuels)
 - les prix et disponibilités (si elles sont indiquées) doivent être exacts (c'est-à-dire que si le client concrétise un achat, le prix indiqué doit être appliqué et la disponibilité également respectée). Les informations publiées doivent concerner obligatoirement la saison en cours.
- la figuration de vos labels avec un lien de réciprocité vers le site www.reunion.fr et les autres sites thématiques ou territoriaux issus de la plate-forme et référençant la structure.

² Loi du 14 juillet 1991



- des interventions honnêtes et modérées sur les forums (ex : Guide du Routard...) : ne pas vanter sa structure ou dénigrer d'autres structures en se faisant passer pour un touriste, répondre en tant que responsable de la structure en cas de mise en cause par un internaute.
- des informations permettant de justifier la figuration de votre structure dans certaines rubriques ou recherche par critères (ex : accès wifi, salles de séminaires etc... pour la rubrique « tourisme d'affaires »)
- un affichage en moins de 8 secondes avec une connexion bas débit
- une réponse dans les 48h ouvrées aux messages des internautes (par formulaire ou mail)



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION À LA PLATEFORME « SOUBIK » Adhésion de Niveau 1

ARTICLE 1 – OBJET

La Région Réunion s'est engagée dans une démarche visant à soutenir les prestataires touristiques locaux dans leur démarche de promotion de leurs produits sur Internet et de gestion commerciale de leurs prestations via ce canal de vente.

La plateforme d'e-tourisme SOUBIK, réalisée sous maîtrise d'ouvrage de la Région Réunion, a pour vocation à rassembler l'ensemble de la production touristique de l'île sous la forme d'une plateforme d'information touristique et d'une place de marché BtoC (clients individuels) et BtoB (intermédiaires et professionnels), et à proposer aux producteurs (centrales de réservation, réceptifs, hôteliers, prestataires de loisir...) des outils leur permettant de promouvoir et vendre en ligne, directement ou par des intermédiaires de leur choix.

La plate-forme SOUBIK matérialisée par le site portail www.reunion.fr est un ensemble d'outils administrés par le CRT sous mandat de la Région, dans le respect des règles de neutralité, transparence, et libre-concurrence. SOUBIK n'a pas vocation à devenir un intermédiaire du Tourisme à la Réunion ni à se substituer à l'offre des acteurs locaux : elle fournit simplement la promotion auprès des internautes, l'information nécessaire et les outils techniques qui permettent la mise en relation des internautes et des producteurs touristiques. Toutes les transactions commerciales sont réalisées entre le producteur adhérent de SOUBIK et ses clients finaux.

Le contrat d'adhésion a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le CRT consent la publication de l'information concernant l'adhérent sur le site www.reunion.fr, et selon le niveau d'adhésion choisi, l'utilisation des outils de publication d'information commerciales et de réservation, mis à disposition par la plateforme.

L'adhésion à la plateforme SOUBIK fait l'objet d'un contrat formé des présentes Conditions Générales d'Adhésion/Formulaire d'adhésion (datée et signée par l'adhérent) y compris de la charte qualité SOUBIK, des conseils de bonne pratique et de l'attestation annuelle.



ARTICLE 2 – PRESTATIONS OFFERTES PAR LE SERVICE

Référencement général du producteur :

Ce service propose la publication simple de l'information descriptive de l'activité du producteur sur le portail Internet www.reunion.fr (descriptif normé de la catégorie d'hébergement, de la localisation de l'établissement, des coordonnées avec une photo...). Ces informations apparaissent sous forme de fiches établissements, dans le cadre de requêtes effectuées par l'internaute en utilisant le moteur de recherche du site portail www.reunion.fr et autres sites thématiques et territoriaux appuyés sur la plate-forme soubik. Elles sont également susceptibles d'apparaître dans les brochures éditées par l'IRT et autres acteurs du tourisme institutionnel de la Réunion.

L'information sera mise à jour sous la responsabilité du gestionnaire de la plate-forme SOUBIK, en fonction des déclarations du producteur, des informations alimentées par les offices de tourisme ou des informations légales recueillies auprès des services compétents. La mise à jour sera effectuée à raison de deux fois par an sous forme de mailing (fax ou mail) auquel le producteur s'engage à répondre.

Seules les demandes de modification substantielles des produit seront prises en compte entre les mises à jour afin d'apporter un service de qualité aux internautes.

Si le producteur dispose d'un site Web et à la condition que celui-ci réponde à la charte de qualité SOUBIK visant à améliorer l'information auprès des internautes, un lien hypertexte vers le site Internet du producteur sera gratuitement activé et rendu disponible sur le portail SOUBIK.

Information de l'activité SOUBIK :

Lors de la collecte biannuelle des données, l'adhérent de niveau 1 recevra pour information, un bilan global de la fréquentation du portail www.reunion.fr, qui synthétise l'activité du portail en fonction de l'origine des visiteurs, des sites thématiques ou des pages visitées, ainsi que des ventes réalisées issues d'internautes passés par les outils de la plateforme SOUBIK.

ARTICLE 3 – PREALABLE A L'ENREGISTREMENT DE L'ADHERENT ET A LA MISE EN PLACE DES SERVICES

Le CRT collectera auprès de l'adhérent (deux fois par an) les coordonnées et descriptifs de l'activité du producteur. Le producteur communiquera également l'adresse de son site Internet mis à jour.

Le CRT se réserve le droit de vérifier auprès des services compétents que le producteur dispose de toutes les autorisations relatives à son activité, ainsi que les labels auxquels il peut prétendre. Le producteur ne sera pas référencé en cas de non-conformité de ses statuts au regard de la réglementation et en cas de non transmission de l'attestation annuelle.

L'adhésion implique acceptation de la charte qualité SOUBIK, laquelle qualifie l'information présentée aux internautes au travers des sites Internet des producteurs. Dans le cas où le producteur dispose d'un site web, un lien hypertexte sera activé vers son site web à la condition que celui-ci soit en conformité avec la charte de qualité de l'information SOUBIK.



ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT GENERAL ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 4-1 Engagements du CRT

La liste des responsabilités prises par le CRT est la suivante :

1. L'animation marketing : le CRT animera le réseau d'adhérents sous forme de communications et de mise en place d'un club utilisateur auquel les adhérents pourront participer.
2. L'affiliation et le référencement du portail : Le CRT prendra toutes les mesures pour référencer le portail sur les moteurs de recherche et l'affilier sur les principaux sites relatifs à la destination Réunion.
3. La gestion de la relation client : le CRT prendra en considération les demandes générales des internautes et les renverra vers les producteurs particuliers le cas échéant.
4. Le suivi de l'activité et l'ajustement de la stratégie du e-tourisme : Le CRT prendra en charge l'orientation marketing du portail et les moyens de promotion auprès des individuels et des professionnels. L'orientation marketing du portail et son évolution seront discutées dans le cadre des organes décisionnels de l'IRT.
5. La collecte et la mise à jour des données : Le CRT effectuera une mise à jour des données par demande électronique avant chaque saison (soit deux fois dans l'année). Dans le courant de la saison, le CRT s'engage à modifier dans les meilleurs délais, les données transmises par le producteur dès lors qu'elles concernent une modification substantielle des prestations ou des coordonnées.
6. Le contrôle régulier des informations contenues dans les descriptifs et les sites web affiliés au portail SOUBIK.

Article 4.2 Engagements des adhérents :

Les adhérents s'engagent :

1. A être en conformité avec la réglementation propre à leur activité et donner des informations véridiques à l'occasion de la collecte saisonnière des données.
2. A fournir dans les plus brefs délais toute information qui modifierait leur descriptif (adresse, téléphone, changement d'activité, lien internet,...), par voie électronique, à l'adresse mail soubik@reunion.fr.
3. L'adhérent s'engage à avoir effectué les déclarations annuelles concernant son activité au moyen de l'attestation annuelle jointe qu'il devra renvoyer datée et signée tous les ans. Le défaut de production de l'attestation entraîne le retrait immédiat du site passé un délai de 30 jours après la mise en demeure envoyée par le CRT à l'adhérent concerné.
4. L'adhérent s'engage à mentionner le site www.reunion.fr sur son site internet en tant que site partenaire.
5. L'adhérent s'engage à accepter que les plaintes adressées à l'IRT concernant leur établissement puissent faire l'objet d'une procédure de vérification pour répondre au client.



ARTICLE 5 – RESPECT DE L’INFORMATION ET DE LA CHARTE

En signant le présent document, l’adhérent accepte la charte de qualité SOUBIK qui régit les informations contenues dans les sites web des producteurs et la réactivité du producteur aux demandes des internautes :

1. Si le site Internet du producteur répond aux critères de la charte, le lien hypertexte sera activé.
2. En revanche, si le site Internet ne correspond pas aux critères de la charte de qualité SOUBIK, le site ne sera pas référencé et les motifs du refus seront expliqués par le CRT au producteur, par voie électronique, sur demande écrite du producteur.

Tout au long de son adhésion, le producteur s’engage auprès du CRT à l’informer :

1. De sa situation exacte (adresse, descriptif,..) lors de la collecte par le CRT de données semestrielle et selon les délais qui lui seront indiqués.
2. De toute modification significative survenue lors de la saison et impactant le descriptif du producteur.

De plus, le CRT procédera un contrôle périodique des informations et de la disponibilité du site de l’adhérent selon les critères décrits par la charte qualité de l’information SOUBIK et pourra décider de déréférencer le producteur (le lien sera désactivé) dans l’un des cas suivants:

1. Dans le cas où le producteur ne communiquerait pas au CRT les informations semestrielles ou ne ferait pas part au CRT des modifications apportées à ces informations ;
2. Dans le cas où un contrôle ferait apparaître un manquement à la charte de qualité.
3. Dans le cas enfin où le CRT aurait eu connaissance, sur une période de 12 mois consécutifs, d’au moins trois réclamations justifiées émanant d’internautes et relatives au non-respect par le producteur de la charte de qualité SOUBIK.

Les motifs de ce déréférencement seront expliqués par le CRT au producteur, par voie électronique, sur demande écrite du producteur. En outre, ce déréférencement emportera suppression de la mention du producteur sur les éditions et supports de promotion du CRT. Toute demande de réactivation du lien de la part du producteur et toute nouvelle mention du producteur sur les supports et éditions du CRT fera l’objet d’un nouveau contrôle et d’un paiement de frais de réactivation.

ARTICLE 6 – COUT DES SERVICES

Le référencement général du producteur sur SOUBIK, incluant son descriptif et une photo est GRATUIT.

A la suite d’un déréférencement de son site Internet, le producteur qui demandera une réactivation du lien vers son site Internet sera facturé d’un montant forfaitaire de 100 € correspondant aux frais de contrôle et de gestion.



ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

Les obligations du CRT pour la fourniture et l'exécution du service tel que décrit à l'article 2 sont des obligations de moyens. En particulier, le CRT ne peut garantir les temps de transfert des données circulant entre son serveur et les équipements des adhérents ou des internautes, sachant que ceux-ci sont dépendants des FAI de chacun.

Dans le cas où un service serait interrompu sur plusieurs jours, le CRT ne pourrait être tenu responsable pour les pertes d'activité éventuelles auprès des internautes.

Le CRT n'est en aucun cas responsable du contenu des sites Internet des adhérents à l'égard des visiteurs du site SOUBIK et/ou des clients des adhérents. Il effectuera néanmoins des contrôles sur les sites qu'il référence pour vérifier que le contenu de ces sites satisfait aux dispositions du présent contrat.

ARTICLE 8 – DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat est conclu jusqu'à la fin de la saison en cours et sera reconduit par tacite reconduction.

Le producteur peut à tout moment résilier son contrat, en en faisant la demande par voie électronique auprès du CRT. Le CRT s'engage à déréférencer le producteur dans les 72h ouvrées suivant réception de la demande.

ARTICLE 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le CRT fait son affaire des déclarations à la CNIL, conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978. Les droits d'accès et de rectification des données fournies peuvent s'exercer auprès du CRT, par simple voie électronique.

ARTICLE 10 – CONSENTEMENT DE L'ADHERENT

Pour adhérer au service proposé l'Adhérent devra :

1. Prendre connaissance, dater et signer l'attestation annuelle
2. Prendre connaissance du présent document (Conditions Générales)
3. Prendre connaissance de la charte de qualité SOUBIK
4. Prendre connaissance des conseils de bonne pratique

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

L'Adhérent s'engage à garder confidentielles les informations qu'il aura reçues du CRT afin de pouvoir accéder à ses services.



Dans un second temps, un identifiant et un mot de passe pourront lui être transmis. Toute connexion ou transaction utilisant l'identifiant et le mot de passe de l'adhérent sera réputée avoir été réalisée par celui-ci.

ARTICLE 12 – LITIGES

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes, du formulaire d'adhésion et de leurs avenants éventuels, les parties conviennent de se soumettre préalablement à toute action judiciaire, à une procédure de conciliation amiable devant intervenir entre les représentants légaux de chaque partie.

En cas d'échec de la procédure amiable, il est expressément attribué compétence aux tribunaux civils ou commerciaux de Saint Denis de la Réunion pour tous les litiges relatifs à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes, du formulaire d'adhésion et de leurs avenants éventuels.



CONSEILS DE BONNE PRATIQUE :

POUR OPTIMISER VOTRE PROPRE COMMUNICATION SUR INTERNET :

Privilégiez :

- **une lecture aisée avec :**
 - une police sombre sur un fond clair
 - des liens hypertextes soulignés, d'une couleur et d'une mise en forme qui tranchent avec le texte, pour ne pas perturber les utilisateurs néophytes.
 - le soulignement utilisé uniquement pour les liens
 - des textes courts, des phrases simples
 - des photographies légendées plutôt que de longs discours
 - pas plus de trois couleurs
- **une navigation facilement compréhensible et mémorisable**
 - trois clics maximum pour trouver l'information recherchée
 - une charte graphique et une navigation identique sur l'ensemble du site
 - la présence d'un fil d'Ariane (chemin de navigation) cliquable sur l'ensemble des pages sous la base line (Accueil – Hébergement-Restoration – Réservation...)
 - aucun ascenseur horizontal, des ascenseurs verticaux limités à 3 pages écran (en cas de liste, utiliser un sommaire avec des ancres nommées et un retour en haut de page)
 - la compatibilité du site avec les différentes versions des navigateurs.
- **L'actualisation du site :**
 - en ayant la main sur la création de contenus (utilisation d'un CMS)
 - en mettant en avant les réelles promotions (et non un petit-déjeuner offert pour 7 nuits réservées), qui restent un élément fortement attractif pour les internautes
- **La page d'accueil :**
 - pas de page de pré-accueil comportant une belle image ou le choix de la langue, qui nécessiterait un clic inutile et qui, vide de contenus actualisés, serait moins bien référencée par les moteurs de recherche.
 - Une page d'accueil tenant entièrement sur un écran 800x600
- **Le contact avec la clientèle :**
 - un formulaire de contact permettant la récolte d'un minimum d'information
 - des services aux internautes : fonds d'écran, cartes postales électroniques
 - une cartographie permettant de situer votre structure et les activités alentours.
 - Une carte d'accès imprimable
- **Le référencement naturel :**
 - Nommer, titrer et donner un texte alternatif à chaque photo et éléments graphiques, seules informations reprises par les moteurs de recherche
 - Utiliser avec parcimonie le java script et le flash
 - Bannir les pop-up, les frames.
 - Echanger des liens avec d'autres sites
- **L'accessibilité :**
 - La possibilité pour l'internaute d'ajuster la taille du texte (clientèle seniors, malvoyants...) sans trop altérer la mise en page.
 - des feuilles de styles, pour permettre à l'utilisateur d'afficher le site avec ses propres préférences de style et d'obtenir la faveur des moteurs de recherche, qui préfèrent les sites qui séparent mise en forme/contenu.
 - Pas de scripts (notamment JavaScript) qui peuvent bloquer certains navigateurs. Des lieux d'accès publics à Internet les interdisent par sécurité, empêchant ainsi les clients itinérants de consulter votre site pour trouver leur prochain hôtel.



- Pas de fenêtres « surgissantes » (« pop-up »). Les outils de blocage des publicités les éliminent parfois et les moteurs de recherche ne peuvent les indexer.
- Pas de cadres (frames) qui empêchent les utilisateurs d'imprimer la bonne portion de page ou de faire une recherche à l'intérieur de la page. Ils sont, en outre, mal indexés par les moteurs de recherche.
- Un affichage clair des labels avec leur logo et leur nom sous forme textuelle.

