

## DEVENEZ PARTENAIRE DU RESEAU #EXPLORELAREUNION !

### OFFRE « TRANQUILLITE »

#### Les partenaires :

**Ile de La Réunion Tourisme**, Association de la loi de 1901, dont le siège est situé - 4 rue Jules Thirel, Immeuble « La Balance » – Bâtiment B – CS 61087 97864 Saint-Paul cedex, n° immatriculation IM 9741 10007 et représentée par son Président, Monsieur Stéphane FOUASSIN,

Ci-après dénommée « IRT »,

&

.....  
.....  
représenté(e) par .....  
Ci-après dénommé(e) « Le Prestataire »

#### 1. Objet de notre partenariat, parce que nous partageons un même objectif !

- a- La présente convention, complétée par le/les annexes relatives à chaque activité, a pour but de préciser les conditions de distribution commerciale des produits touristiques du Prestataire par l'IRT.
- b- Dans tous les cas, la demande de distribution devra être adressée par le Prestataire à l'IRT et comporter les pièces obligatoires définies à l'article 3d ci-après ainsi que, le cas échéant, l'(les) annexe(s) spécifique(s). La décision d'accepter la demande est prise par la Direction Ingénierie-Développement de l'IRT.

LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE 



Convention Partenaire EXPLORELAREUNION – « Offre tranquillité »

Comité Régional de Tourisme  
4 Rue Jules Thirel, Immeuble La Balance - Bâtiment B - CS 61087 97864 Saint-Paul cedex  
Tél : 02 62 90 78 78 – Fax : 02 62 21 00 21 - contact@reunion.fr - www.reunion.fr – www.explorelareunion.com  
Association Loi 1901 – Code APE 7911Z – RCAPST-179754-GRASSAVOYE-HISCOX France - SIRET 50193211500030  
Garantie Financière APST 161 500 € - IM 9741 10007  
Organisme Local de Tourisme immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours

- Pour les Partenaires labellisés Gîtes de France ou Clévacances (à partir de 2 épis/clés), la demande de distribution sera adressée par le Prestataire après aval du groupement professionnel auquel le Prestataire appartient ou directement par le groupement lui-même ;
  - Pour les Partenaires non-labellisés ainsi que ceux labellisés 1 épi/1 clé, la demande de distribution sera adressée directement par le Prestataire.
- c- Le Prestataire autorise la distribution commerciale de ses produits touristiques par la plateforme de réservation de l'IRT, identifiée sous la marque commerciale EXPLORE LA REUNION® afin qu'ils soient commercialisés à travers l'ensemble des réseaux de distribution visés ci-dessous :
- Centrale de réservation Ile de La Réunion et Service Conception (Conseillers IRT)
  - Sites web IRT
  - Offices de Tourisme de La Réunion (on et offline)
  - Agences réceptives partenaires de l'IRT (on et offline)
  - Comités d'Entreprises signataires de la convention dédiée (via les agences réceptives partenaires)

## 2. L'IRT s'engage à vos côtés

- a- L'IRT étant le seul Organisme Local de Tourisme immatriculé auprès d'Atout France pour l'ensemble du territoire de l'Ile de La Réunion, il agrège l'offre régionale au sein de sa plateforme d'information et de réservation Ile de La Réunion et la distribue à travers tous les réseaux de distribution.
- b- L'IRT est responsable, vis-à-vis des clients ayant réservé via ses réseaux de distribution, tant sur la qualité que sur la disponibilité des prestations. A ce titre, l'IRT assurera la gestion de la relation clientèle pour les prestations du prestataire.

- c- L'IRT s'engage à fournir au Prestataire un code d'accès et un mot de passe confidentiels, qui lui permettent d'accéder en temps réel au centre serveur régional pour effectuer le suivi de leurs réservations. Cet accès à la « Mise A Jour Fournisseur ou MAJ Fournisseur » est possible par Internet.
  - d- L'IRT assure la formation du Prestataire sur la MAJ Fournisseur.
  - e- L'IRT anime les réseaux de distribution et propose tout au long de l'année des éductours sur les produits vendus afin d'améliorer les ventes de prestations.
  - f- L'IRT assure gracieusement un premier niveau de Hotline (0262.90.78.93 en semaine/ numéros d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture : numéros qui seront transmis lors de la formation sur la MAJ Fournisseur de l'outil de réservation) sur les logiciels de réservation pour le Prestataire et le lien avec les fournisseurs techniques.
- En cas de problème technique nécessitant l'intervention de techniciens extérieurs à l'IRT, l'IRT porte la demande du Prestataire à ces techniciens extérieurs afin de trouver le remède au problème technique.
- La prestation de Hotline et de support technique ne concerne pas le matériel informatique du Prestataire.
- g- L'IRT assure la facturation et le recouvrement des prestations auprès des différents réseaux de distribution dont il est responsable.
  - h- L'IRT s'engage à informer au mieux la clientèle sur les produits vendus, les spécificités de certains produits.
  - i- Conformément à la législation en vigueur sur les plateformes de réservation, l'IRT collecte la taxe de séjour en vigueur sur les différents territoires de La Réunion via la plateforme de réservation régionale et la reverse aux intercommunalités.

### 3. Vos engagements : parce que vous êtes un professionnel

- a- Le Prestataire s'engage à se mettre en conformité avec la réglementation propre à son activité (Kbis, Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, taxe de séjour pour les réservations en direct) et sur la qualité des prestations. En cas de plainte de la clientèle, le Prestataire s'engage à assurer la liaison avec le service qualité de l'IRT afin que les éventuelles améliorations puissent être apportées. La suspension de la vente des prestations du Prestataire pourra être décidée par l'IRT en cas de fautes graves ou fréquentes (plaintes à répétition de la clientèle, e-reputation dégradée, non-respect des réservations et du contenu des prestations, ...), après en avoir avisé le Prestataire.

En cas de plainte grave avérée ou à répétition, une visite de contrôle dite « client mystère » pourra être effectuée par l'IRT. Le Conseil d'Administration de l'IRT confie à la Commission Commercialisation (COCOM) et au Club Commercialisation le soin de décider d'éventuelles sanctions.

- b- Pour les prestataires non labellisés/classés, ainsi que les prestataires labellisés 1 épi/1 clé uniquement :

Le Prestataire s'engage à prendre en charge le coût financier de l'audit dit « Audit mystère » qui fait partie intégrante du process qualité de la plateforme de réservation de l'IRT, comme suit et sur la base de l'Annexe Audit Mystère jointe :

- a. Un audit avant l'entrée sur la plateforme de réservation
  - b. Un audit de contrôle qualité tous les trois ans
- c- La souscription d'une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle, correspondant à l'activité exercée étant obligatoire, le Prestataire s'engage à remettre une attestation à l'IRT chaque année, faute de quoi, les ventes de prestations pourront être suspendues jusqu'à régularisation.
- d- Les prix de vente publics au sein de l'IRT sont proposés en fonction des tarifs indiqués par le Prestataire et ne peuvent subir aucune modification en cours de saison (période allant du 1<sup>er</sup> décembre au 30 novembre de l'année suivante), sauf :

- dans le cadre de tarifs promotionnels ;

- lors de la 1<sup>ère</sup> année d'exploitation du Prestataire s'il souhaite ajuster ses tarifs pour être en adéquation avec le marché. Cette tolérance, réservée aux seuls nouveaux Prestataires, ne sera accordée qu'une seule fois au cours de la 1<sup>ère</sup> année d'exploitation et ne s'appliquera pas (i) aux dossiers de réservation déjà finalisés, (ii) aux dossiers préparés par l'intermédiaire d'agences de voyages.

Les tarifs des produits proposés pour la saison touristique suivante devront être communiqués par le Prestataire à l'IRT au plus tard le 31 janvier de la saison en cours. Pour les prestataires n'ayant pas respecté ces délais, les tarifs et descriptifs resteront identiques à ceux de l'année précédente et ne pourront subir aucune modification en cours d'année.

- e- Parallèlement au maintien des tarifs une fois le planning de réservation ouvert, le Prestataire s'engage à ne pas modifier le contenu des prestations (demi-pension, ...) en cours d'année.
- f- Le Prestataire est responsable de l'utilisation des codes confidentiels qui lui ont été transmis par l'IRT conformément à l'article 2c.
- g- Le Prestataire s'engage à suivre en temps réel sur Internet l'état de ses réservations via la MAJ Fournisseur et ce, au moyen des codes d'accès qui lui ont été transmis. Aucun appel téléphonique ne sera effectué par l'IRT au prestataire pour prévenir des réservations, le suivi se faisant directement en ligne par le Prestataire.

En cas de non prise des réservations, le Prestataire devra prendre intégralement à sa charge les frais de remboursement de la prestation non assurée ainsi que les éventuelles indemnités demandées par le client, et ce en respect des Conditions Particulières et Générales de Ventes jointes en annexe. Seuls les cas de force majeure (décès, hospitalisation, ...) pourront exonérer le Prestataire de son obligation relative aux réservations effectuées et devront faire l'objet d'un accord particulier entre l'IRT et le Prestataire, cet accord étant valable pour les différents réseaux de distribution identifiés à l'article 1c.

- h- S'il dispose d'un site internet propre, Le Prestataire s'engage à faire figurer des liens depuis son site Internet vers les sites Internet de l'IRT dans une optique de synergie commune et pour travailler le référencement naturel.

#### 4. Des conditions qui correspondent à la réalité du marché

- a- En contrepartie de la prestation de réservation et de la gestion de la distribution commerciale, le Prestataire accorde une rémunération selon le tableau précisé en annexe 1.
- b- Lorsque la réservation n'est pas effectuée par l'IRT mais par d'autres opérateurs distributeurs (OT, agences, gestionnaires de loisirs immatriculés), l'IRT est responsable de la rémunération rétrocédée aux opérateurs concernés par la réservation.
- c- Dans le cadre de l'organisation d'éductours à destination des réseaux de distribution, d'accueils de journalistes et de déplacements des agents (personnel) de l'IRT dans le cadre de leur travail, le Prestataire s'engage à accorder un tarif préférentiel ou même la gratuité sur ses prestations et ce, afin de permettre une meilleure connaissance de ses produits. Les programmes de ces éductours seront établis par l'IRT.
- d- Optionnel : afin de dynamiser les ventes et en fonction du choix du Prestataire tel qu'exprimé ci-dessous, des promotions/réductions de dernière minute (à moins de 30 jours du début du séjour) pourront être appliquées par l'IRT sur les prestations, selon le taux de remplissage constaté. Le montant de ces promotions/réductions sera répercuté à parts égales entre le Prestataire et la Plateforme de Réservation (qui, s'agissant de cette dernière, sera imputée sur la commission due à l'IRT). Les promotions proposées seront mises en avant sur l'ensemble des réseaux de distribution sans autorisation préalable du Prestataire. La promotion sera de -20% pour les hébergements et locations de voiture ; et de -10% pour les activités de pleine nature. Ainsi, dans ce cas et uniquement dans ce cas, le taux de commission sur les prix publics HT accordé par le Prestataire à l'IRT sera réduit à 10% pour les hébergements et 5% pour les activités de pleine nature.

☐ OUI      ☐ NON      (cocher la case selon votre choix)

### 5. Concrètement, comment se déroulent les réservations ?

- a- Réservation de la prestation en temps réel par les réseaux de distribution grâce au système informatique.
- b- Emission d'un bon d'échange pour le client dès réception de son règlement intégral.
- c- En raison de la progression des ventes web et mobile, la remise du bon d'échange au Prestataire par le client n'est plus obligatoire et ce, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Afin d'avoir accès à la prestation réservée, le client devra donner la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Les gîtes de randonnée situés en site isolé bénéficieront d'un suivi particulier par l'équipe Mise en Réseau de l'IRT, tant que la couverture Internet ne sera pas opérationnelle pour eux.

### 6. Et si la réservation est annulée ?

L'IRT assurera l'annulation et le report des prestations vendues selon les termes fixés dans ses Conditions Particulières et Générales de Vente (cf. annexe).

### 7. Comment suis-je réglé des prestations vendues ?

Avant le 10 de chaque mois, l'IRT règlera par virement au Prestataire les sommes correspondant aux prestations consommées le mois précédent dans les différents réseaux de distribution, la rémunération préalablement déduite (cf. article 5).



## 8. Parce que certaines choses doivent rester entre nous

Le Prestataire s'engage à promouvoir cette convention partenariale auprès de ses équipes afin que soit facilité le travail de l'IRT avec les différents interlocuteurs.

L'IRT s'engage à faire largement état de son contrat de distribution avec le Prestataire auprès des autorités locales et des partenaires touristiques.

Une clause de confidentialité régit la présente convention ; les détails de ce document doivent demeurer à l'entière discrétion des signataires.

## 9. Comment modifier ou résilier le partenariat ?

- a- La présente convention est conclue pour une saison touristique complète, soit pour une durée d'une année, à compter du 1<sup>er</sup> décembre de l'année en cours jusqu'au 30 novembre de l'année suivante.
- b- La convention est reconduite d'année en année par tacite reconduction sauf résiliation par l'une quelconque des parties, notifiée à l'autre partie au plus tard le 31 janvier pour une prise d'effet le 30 novembre suivant. La notification doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Une révision à l'initiative de l'IRT ne peut être notifiée au Prestataire que sur proposition du Club Commercialisation faite à la Commission Commercialisation.
- c- Aucune résiliation à l'initiative du Prestataire ne pourra être effective en cours de saison. Toute demande de résiliation ne pourra donc être effective qu'une fois la saison touristique en cours terminée.



### 10. Si un jour nous ne sommes pas d'accord, comment cela se passe-t-il ?

En cas de litige entre les parties concernant l'interprétation et/ou l'exécution du présent contrat, le Tribunal de Grande Instance de Saint-Denis sera réputé seul compétent pour en connaître.

Fait à Saint-Paul (Ile de La Réunion), le \_\_\_\_\_

En deux exemplaires originaux.

|                     |                                   |
|---------------------|-----------------------------------|
| Pour le Prestataire | Pour Ile de La Réunion Tourisme   |
| Le Dirigeant        | Le Président<br>Stéphane Fouassin |
|                     |                                   |

## ANNEXE 1 :

### TABLEAU DE REMUNERATION DU RESEAU EXPLORELAREUNION

| Taux sur prix public             | Taux de rémunération BtoB | Taux de rémunération BtoC |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                  | Réceptifs/AEM             | IRT/OT                    |
| Nuitées gîtes de randonnée       | 20,0%                     | 15,0%                     |
| Repas gîtes de randonnée         | 0,0%                      | 0,0%                      |
| Nuitées chambres d'hôtes         | 20,0%                     | 15,0%                     |
| Dîners chambres d'hôtes          | 16,0%                     | 0,0%                      |
| Nuitées hôtels                   | 20,0%                     | 15,0%                     |
| Repas hôtels                     | 16,0%                     | 0,0%                      |
| Locations de vacances            | 14,0%                     | 8,0%                      |
| Locations de voiture, transferts | 14,0%                     | 8,0%                      |
| Campings                         | 10,0%                     | 5,0%                      |
| Loisirs sportifs                 | 10,0%                     | 10,0%                     |
| Patrimoine                       | 10,0%                     | 5,0%                      |
| Survol ULM, Hélico               | 10,0%                     | 10,0%                     |
| Séjours individuels packagés     | Prestations               | Prestations               |
| Séjours groupes packagés         | Prestations               | Prestations               |

## ANNEXE 2 :

- A- ANNEXE CORRESPONDANT A L'ACTIVITE DU PRESTATAIRE**
- B- CGV IRT HORS LIGNE**
- C- ANNEXE AUDIT MYSTERE (SI CONCERNE)**
- D- ANNEXE CHARTE DE QUALITE INTERNET**