

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 référant 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)

