

## **CONDITIONS GENERALES D'ADHESION A 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](http://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](http://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](http://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](http://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 produits 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](http://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 l'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](mailto: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](http://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.

