

Charte 2017 des adhérents prestataires de l'Office du Tourisme Mâconnais – Val de Saône

I – PRINCIPES GENERAUX

1.1. L'Office du Tourisme du Mâconnais – Val de Saône (« l'office »), Association régie par la Loi du 1er juillet 1901 et les textes qui l'ont complétée et modifiée, dont le siège social est : 1 Place Saint Pierre – 71000 MACON et immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyageurs et de séjours (« ROVS ») sous le numéro IM071100013, en date du 6 septembre 2010.

1.2. Son objet statutaire (art. 3, c) prévoit notamment qu'il « commercialise les prestations de ses adhérents : séjours, entrées de sites, hébergement, prestations de services et autres, dans les conditions prévues par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 », modifiée par la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation du service touristique.

1.3. Aux termes de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, l'office est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat relatif aux opérations d'organisation de voyages et de séjours individuels ou collectifs, de services fournis à l'occasion de ces voyages ou séjours et de services liés à l'accueil touristique.

1.4. L'intérêt commun à chaque adhérent de l'office et de l'office lui-même, commande que chaque adhérent concourt à la meilleure notoriété de l'office, à la poursuite de ses activités dans les conditions dictées par la loi et les règlements et à sa bonne gestion, en respectant les règles ci-dessous, qui constituent la Charte des adhérents (« la Charte »).

1.5. La présente Charte a vocation de permettre à chaque adhérent d'améliorer sa pratique, sa productivité et ses résultats commerciaux. Elle est un lieu de dialogue et d'échanges professionnels.

II – CONFORMITE

2.1. Tout adhérent s'oblige à communiquer à l'Office, dans les huit (8) jours de son adhésion, notamment formalisée par la signature de la présente Charte, et à chaque date anniversaire de cette adhésion :

- Raison Sociale :
- numéro SIRET :
- numéro TVA intracommunautaire :
- un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, ou au répertoire des métiers, ou encore au régime social des indépendants,
- une copie du certificat d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, le cas échéant,
- une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle,
- une attestation de garantie financière, si elle est requise réglementairement.

2.2. L'adhérent s'oblige à signaler à l'office, sans délai, les changements éventuels susceptibles d'entraîner le retrait, l'annulation ou la suspension des garanties ci-dessus.

2.3. En cas de retrait, annulation ou suspension des garanties ou de tout autre manquement aux obligations de conformité, l'office suspendra de plein droit la présentation et la commercialisation des prestations de l'adhérent, sans préjudice de l'exercice de tous recours et de la mise en oeuvre des dispositions statutaires relatives à la radiation.

III – CONFIDENTIALITE – NON-CONCURRENCE

3.1. Chaque adhérent prestataire de l'office est amené à communiquer à celui-ci des informations sur ses programmes, ses intervenants et associés, ses conditions financières et d'exploitation, ainsi que sur ses projets.

3.2. L'office s'oblige à conserver une stricte confidentialité à l'égard des tiers, comme à l'égard des autres adhérents prestataires, sur les informations confidentielles communiquées par chaque adhérent à l'office. Sont considérées comme confidentielles toutes les informations qui ne sont pas destinées à être communiquées au public dans le cadre de la présentation des produits et services offerts par le prestataire, ainsi que celles identifiées et notifiées comme telles par l'adhérent.

3.3. Chaque adhérent s'engage à ne pas accomplir d'acte de concurrence déloyale à l'égard des autres adhérents, dans le respect du principe de la diversité et la variété des offres à l'égard du public.

3.4. Chaque adhérent s'engage à ne pas pratiquer à l'égard de sa clientèle directe des prix et conditions discriminatoires par rapport à ceux consentis au public par l'intermédiaire de l'office.

L'office organise périodiquement une concertation entre ses adhérents pour parvenir à une offre équilibrée de produits et services correspondant à la politique générale définie par les organes dirigeants de l'office.

IV – ENGAGEMENTS

4.1. Offre de produits et services

L'adhérent s'engage à communiquer à l'office ses offres de produits et services en respectant la grille d'informations propre et adaptée à chaque type de produit et service :

- désignation précise du produit ou du service,
- caractérisation des pré-requis des clients,
- saisonnalité du produit ou du service,
- conditions financières et durée de validité,
- conditions climatiques et météorologiques de réalisation,
- conditions de suspension des offres,
- motifs et conditions d'annulation par le prestataire et par le client,
- conditions générales d'exécution des prestations qui devront s'inscrire dans le cadre de la présente charte.

L'adhérent s'engage à maintenir les caractéristiques de ses offres de produits et services pendant la durée du catalogue édité par l'office. Les modifications éventuelles des informations ci-dessus, ayant une origine extérieure à l'adhérent et s'imposant à lui, devront être notifiées à l'office dès que le prestataire en aura connaissance et s'appliqueront avec un préavis d'un mois, sauf à l'égard des clients ayant déjà conclu un contrat et si la modification ne porte pas sur un élément substantiel de celui-ci.

Seules les offres de produits et services conformes aux exigences ci-dessus sont inscrites au catalogue de l'office et sont offertes à la clientèle. A la demande de l'office, l'adhérent pourra être amené à communiquer les informations ci-dessus dans une ou plusieurs langues étrangères.

4.2. Maintien des prix et des conditions générales

L'adhérent s'engage, pour la durée de validité des offres, telle que précisée ci-après, eu égard à ses conditions d'exploitation auxquelles l'office est étranger, à maintenir ses offres de prix, pour des produits et services identiques, sauf pour les éléments signalés dans les offres ou circonstances économiques exceptionnelles affectant la prestation.

La durée de validité des offres de prix ne peut être inférieure à un (1) an.

De même, les conditions générales d'exécution des prestations ne peuvent faire l'objet de modifications pendant qu'elles figurent au catalogue de l'office de l'année en cours.

En cas de cession de son fonds de commerce par l'Adhérent, alors que l'office a conclu un ou des contrats portant sur des produits ou prestations de l'Adhérent, ce dernier s'oblige à transmettre le bénéfice et la charge du ou des contrats à son successeur, aux mêmes conditions.

Pour sa part, l'office s'engage à ne pas modifier les conditions des prestations communiquées par l'adhérent sans son accord préalable et écrit.

4.3. Conformité d'exécution des prestations

L'adhérent s'engage à exécuter les prestations conformément aux dispositions contractuelles, aux engagements résultant de la présente charte et aux règles de l'art, sauf cas de force majeure ou survenance d'évènement indépendant de sa volonté, notamment rendant périlleux la réalisation de la prestation.

Le présent engagement de conformité s'entend au plan quantitatif comme au plan qualitatif. A cet effet, un questionnaire d'évaluation sera mis au point par l'office, en collaboration avec les adhérents, qui sera soumis aux clients en fin de prestation et dont un exemplaire sera communiqué sans délai à l'office.

En cas d'incidents dans l'exécution des prestations contractuelles, comme en cas d'accidents, quelle qu'en soit la cause, l'adhérent, ou ses préposés, s'oblige à les signaler sans délai à l'office, par tout moyen, sans préjudice d'une déclaration de sinistre auprès des compagnies d'assurance concernées.

L'office, au titre de sa responsabilité à l'égard des clients, se réserve le droit de demander à l'adhérent, qui s'oblige à les communiquer sans délai, tous justificatifs de la réalisation de ses prestations. Le cas échéant en cas de contestations de clients, il sera procédé à des vérifications à caractère contradictoire.

L'office s'oblige à communiquer à l'adhérent, sans délai, tous les commentaires faits par les clients, positifs comme négatifs, de telle sorte qu'ils puissent être pris en considération en vue d'une amélioration ou d'une adaptation des prestations.

L'adhérent s'oblige à indemniser les clients, et le cas échéant l'office, en cas de réduction non justifiées des prestations, ou en cas d'insuffisance avérée des prestations, sous forme de remboursement, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

4.4. Suppression - Annulation – Suspension des prestations

4.4.1. Chaque adhérent, pour un motif légitime de force majeure, a le droit de supprimer une ou plusieurs de ses offres de produits et services, en respectant un préavis de trois (3) mois, sauf cas d'édition d'un catalogue papier (1 an). Dans cette hypothèse, l'office retirera ce produit ou service du catalogue et ne procédera plus à sa vente au public.

Toutefois, si à la date de notification de la suppression, le produit ou le service a été vendu par l'office, le prestataire s'oblige à en assurer, ou faire assurer, l'exécution dans les conditions prévues antérieurement, sauf force majeure, à moins que le prestataire ne préfère procéder à l'annulation du contrat dans les conditions ci-dessous.

4.4.2. Chaque adhérent s'engage, à compter du jour où l'office lui a notifié la réservation ou l'acquisition d'une prestation et qu'il l'a acceptée, à exécuter celle-ci dans les conditions contractuelles convenues avec le client, sans pouvoir procéder à son annulation moins de soixante (60) jours avant la date prévue pour le début de son exécution, conformément aux motifs et aux conditions notifiées dans l'offre de produit ou de service prévue au paragraphe 4.1. Ci-dessus.

En cas d'annulation par l'adhérent, non conforme aux dispositions contractuelles, celui-ci pourra voir mise en jeu sa responsabilité, tant par le client que par l'office au titre d'un recours en garantie.

4.4.3. En cas de difficulté prévisible d'exécution de la prestation par l'adhérent, ou encore en cas de survenance de conditions climatiques ou météorologiques rendant périlleuse cette exécution, dûment notifiée à l'office au plus tard trois (3) jours avant le début de la prestation, ou immédiatement au cours de l'exécution, l'adhérent pourra décider de différer ou de suspendre l'exécution de la prestation, dans les conditions contractuelles à l'égard du client.

4.4.4. Chaque adhérent s'engage à faire ses meilleurs efforts et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour réduire les cas d'annulation ou de suspension et leurs effets à l'égard de la clientèle.

En cas d'abus avérés et répétés, l'office pourra mettre en œuvre la procédure d'exclusion prévue par les statuts.

V – MISSIONS DE L'OFFICE

5.1. L'office assure la présentation et la promotion des produits et services offerts par ses adhérents, en vue de leur vente auprès de la clientèle, il établit chaque année un catalogue « Papier » et publié sur le Web, ainsi sur des documents de PLV mis à disposition à l'accueil complété périodiquement par des supports complémentaires selon les demandes des adhérents.

5.2. Chaque adhérent autorise l'office à commercialiser ses produits et services, au nom et pour le compte de l'office, à charge de rétrocession partielle du prix de vente à titre de rémunération de la prestation. Il communique périodiquement et à titre prévisionnel à l'office l'état de ses disponibilités.

Cette autorisation est consentie à titre non exclusif à l'office, l'adhérent se réservant la faculté d'une commercialisation directe de ses produits et services ou de la confier à tous autres tiers, aux mêmes conditions tarifaires dans le respect des dispositions du paragraphe 3.4 ci-dessus.

5.3. L'office s'oblige à commercialiser les produits et services offerts par ses adhérents en respectant strictement les conditions fixées par ces derniers dans les offres notifiées conformément aux dispositions du paragraphe 4.1 ci-dessus.

5.4. Au plus tôt dès qu'il en a connaissance, dans un délai adapté à la nature de la prestation et, en toute hypothèse avant le début prévu de la prestation, l'office informe l'adhérent concerné de la conclusion d'un contrat ferme incluant ses produits et services. Il est procédé de même en cas de simple réservation, c'est-à-dire sans contrat ferme.

L'adhérent dispose alors d'un délai maximal de 48 heures pour confirmer son acceptation d'exécuter les prestations qui lui incombent selon les termes contractuels qui lui sont communiqués par l'office. A défaut de réponse dans le délai ci-dessus, l'adhérent sera réputé ne pas avoir accepté la prestation et l'office sera en droit de la confier à un autre prestataire.

Réciproquement, l'office informe l'adhérent de toute annulation de contrat ou de réservation, dès qu'il en a connaissance.

5.5. Conformément aux conditions générales de vente des produits et services, l'office s'engage à subordonner la conclusion des contrats incluant les produits et services des adhérents à l'encaissement d'acomptes au moins égaux à 30% du montant total TTC de la prestation. A défaut, l'office serait du croire des clients défaillants.

En cas d'annulation d'un contrat par le client, les arrhes ou indemnités reçues, conformément aux conditions générales de vente de l'office, sont conservés pour partie par l'office et reversées pour l'autre partie à l'adhérent prestataire selon les conditions particulières convenues.

5.6. Les produits et services commercialisés par l'office font l'objet d'une facturation et d'un encaissement au nom et pour le compte de l'office, sous sa seule responsabilité, à ses risques et périls.

5.7. L'office s'oblige à rémunérer ses adhérents prestataires, pour les prestations réalisées en conformité, selon les tarifs notifiés dans les offres visés au paragraphe 4.1 ci-dessus, par virement, dans les 30 jours suivant le paiement de la prestation et à due concurrence de celui-ci. En cas de prestations incomplètes ou insuffisantes, l'office procédera au paiement des sommes non contestées, dans l'attente du règlement du litige sur le solde.

5.8. Les prestations réalisées par l'office au profit de ses adhérents prestataires font l'objet d'une rémunération fixée selon les décisions des organes sociaux compétents de l'office.

VI – CONCERTATION

6.1 L'office organise et fait fonctionner une Commission de concertation qui a pour objet :

- d'établir des propositions de règlement des difficultés pouvant survenir entre les adhérents, au seul niveau de la concurrence éventuelle de leurs produits et services,
- d'étudier les réclamations des clients pour proposer au Comité Directeur de l'office les mesures appropriées,
- d'étudier les dossiers des adhérents préalablement à toutes mesures d'exclusion ou de sanction, sauf manquement grave, et de proposer au Comité Directeur, le cas échéant, une solution appropriée.

6.2 La Commission de concertation est composée d'un représentant de chacun des sept (7) collègues visé à l'article 9 des statuts, désigné dans les mêmes conditions et pour la même durée que le conseil d'administration.

La Commission est présidée par le Directeur de l'office, qui la convoque et fixe l'ordre du jour des réunions, s'il y a lieu. Pour être régulières, les réunions doivent être composées d'au moins quatre (4) membres et du Directeur. Le Directeur propose aux adhérents concernés de participer à la réunion, sans que ceux-ci disposent du droit de vote.

Les propositions de la Commission de concertation sont adoptées à la majorité des membres présents, en cas de partage, la voix du Directeur de l'office est prépondérante.

Les propositions de la Commission ne constituent pas des décisions disciplinaires ou juridictionnelles, elles n'ont pas à être motivées et ne sont pas susceptibles d'appel, seul le Conseil d'administration est compétent pour prendre une décision affectant un adhérent et lui faisant grief.

VII – ENTREE EN VIGUEUR

La présente charte est entrée en vigueur un (1) mois après son adoption par le Conseil d'administration du 14 décembre 2010. Elle vient compléter le règlement intérieur, tel que prévu par l'article 21 de statuts. Elle s'impose à tous les membres.

Fait à : Le..... Cachet de l'entreprise

Signature « Bon Pour Acceptation »