

# CONVENTION de COMMERCIALISATION

## CENTRALE DE RESERVATION

### Entre d'une part :

L'Office de tourisme de Praz-sur-Arly, (autorisation préfectorale n°AU 074 970007), représentée par Mr Patrice BLANC-GONNET, directeur de l'Office de tourisme.

Ci-après dénommée l'OT,

Et d'autre part : .....

Demeurant.....

Tél et Email : .....

Ci-après dénommé l'hébergeur,

1/8

### Article 1 – Rôle de la Centrale de réservations :

À travers la Centrale de Réservation, l'Office du tourisme de Praz sur Arly propose un outil de réservation **automatique** des logements meublés. Le rôle de l'Office du tourisme est de :

- Promouvoir et valoriser les hébergements de la station
- Assurer la commercialisation des logements meublés grâce à une Centrale de Réservation

A savoir que toute disponibilité enregistrée par l'hébergeur est automatiquement ouverte pour la réservation, soit par téléphone, soit en ligne sur les pages suivantes : [www.reservations.prazsurarly.com](http://www.reservations.prazsurarly.com), [www.prazsurarly.com](http://www.prazsurarly.com), pour une réservation en direct 24h/24 et 7J/7.

- Conseiller et accompagner les hébergeurs dans leurs démarches (location, classement...);
- Assurer le suivi des dossiers / la mise en relation entre Propriétaire et Locataire
- Développer l'expérience Client à travers le processus de Réservation.

### Article 2 – Conditions d'accès

L'hébergeur s'engage à régler un montant fixe annuel correspondant à l'adhésion à l'Office de Tourisme. Une cotisation forfaitaire annuelle, d'un montant pouvant être révisé chaque année, est demandée à tous les loueurs.

L'accès à la Centrale de réservation est soumis aux conditions suivantes :

- Être adhérent de l'Office de tourisme ;
- S'acquitter de la cotisation forfaitaire annuelle de la centrale de réservations ; (voir grille tarifaire annexée) ;
- Garantir une remise des clés « en main propre » ;
- Proposer une location classée 1 à 5 étoiles dans le référentiel Atout France des meublés de tourisme – L'hébergeur s'engage à transmettre un classement en cours de validité à l'Office de Tourisme, et tout renouvellement de ce classement ; Sans document contractuel transmis à l'OT, le logement sera considéré comme non classé.
- Accepter la présente convention de commercialisation ;
- Accepter et appliquer les Conditions Générales de Vente de notre centrale, et les éventuelles évolutions en cours d'année, pour toute réservation effectuée par le biais de la Centrale ;

- L'hébergeur donne droit d'usage et de publication à l'Office du tourisme sur toutes les informations et photos disponibles sur [www.locations.prazsurarly.com](http://www.locations.prazsurarly.com) et [www.prazsurarly.com](http://www.prazsurarly.com)

### **Article 3 – Obligations respectives**

#### Conditions générales :

Sont considérés comme hébergeurs pouvant prétendre à l'adhésion à la centrale de réservation : les hôtels, les agences immobilières et meublés gérés par des particuliers, les chambres d'hôtes, les gîtes, les villages vacances, les résidences de tourisme et les campings et les mandataires professionnels possédant un hébergement sur la commune de Praz sur Arly

L'hébergeur adhérant à la centrale de réservation doit être à jour de sa cotisation annuelle à l'office de tourisme et déclare :

- Ne faire référencer par la centrale de réservation que les hébergements faisant l'objet d'une déclaration officielle ;
- Ne faire référencer par la centrale de réservation que les hébergements conformes aux normes d'hygiène et de sécurité imposées par la réglementation en vigueur pour l'exercice de son activité de telle sorte que l'OT ne soit jamais recherché en responsabilité ;
- Accepter de vendre par l'intermédiaire de la centrale de réservation selon les conditions générales de vente dont les modalités sont annexées aux présentes.
- Accueillir en personne les clients de la centrale de réservation. Les propriétaires particuliers de meublés s'engagent à respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur quant aux modalités de remises de clés effectuées par un tiers.

De plus, l'hébergeur certifie que sa structure satisfait aux règles sanitaires, de sécurité, de classement ou toute autre obligation imposée par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En outre, le prestataire doit déclarer être assuré pour l'exercice de son activité, doit pouvoir en fournir la preuve à tout moment, de telle sorte que l'Office de Tourisme ne soit jamais recherché en responsabilité à ce sujet, en cas de défaillance du prestataire.

#### Engagements de l'Office du Tourisme :

La centrale de réservation sert d'intermédiaire auprès de la clientèle désireuse de réserver un séjour pour une période donnée, pour le compte de l'hébergeur qui s'engage à l'honorer dans les conditions du contrat établi par l'OT. L'OT s'engage à proposer au client les hébergements correspondant le plus précisément à sa demande en fonction de critères objectifs de choix ; en aucun cas le personnel de la centrale de réservation n'exprimera de préférences pour des hébergements en particulier et il s'engage à assurer un remplissage objectif des hébergements. Toutefois, l'hébergeur s'engage à assurer une mise à jour fiable des disponibilités des chambres/biens mis en commercialisation auprès de la centrale de réservation.

L'Office du Tourisme met à disposition de l'hébergeur un logiciel lui permettant de commercialiser son bien et d'en gérer les prix et disponibilités de façon autonome.

L'hébergeur s'engage par la présente à informer la centrale de réservation en temps réel de toute modification du planning du/des biens mis en commercialisation à la centrale de réservation par internet en se connectant sur le site référent.

L'internaute a la possibilité de consulter l'état des disponibilités sur [www.reservations.prazsurarly.com](http://www.reservations.prazsurarly.com) et [www.prazsurarly.com](http://www.prazsurarly.com) 24h/24 – 7j/7 ou en contactant la centrale de réservation et de faire une réservation à son nom. L'hébergeur et l'OT en sont automatiquement informés par e-mail. L'internaute reçoit une confirmation de réservation automatique par le biais du système de réservation.

D'autre part, conformément à l'article R.211-21 du code du tourisme régissant la commercialisation des séjours touristiques, l'hébergeur professionnel déclare être immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours et posséder une Assurance Responsabilité Civile professionnelle.

#### Engagements de l'hébergeur/propriétaire meublé :

L'hébergeur/Le propriétaire s'engage à :

- Transmettre, sur demande du client, tout certificat obligatoire (PPRN, DPE...) et l'OT se dégage toute responsabilité sur l'achèvement d'un contrat si ce n'est le cas.

Fournir un descriptif de logement détaillé, véridique et actualisé. **Toutes les informations fournies à la clientèle sont sous l'entière responsabilité du propriétaire. Entre autre, l'hébergeur s'engage à fournir les informations essentielles, INSCRITES EN PERMANENCE SUR SON DESCRIPTIF EN LIGNE, tel que :**

- o Montant et mode de règlement de la caution,
- o Règlement intérieur si existant,
- o Modalités de la remise des clés (heures, lieu...),
- o Services inclus / Services en option avec le tarif
- o Tout autre renseignement qu'il jugera utile de porter à la connaissance du locataire ;
- Informer la centrale de réservation de toute modification concernant le(s) bien(s) mis en commercialisation auprès de la centrale de réservation. Notamment les changements de descriptif et toutes les non-conformités d'hygiène et de sécurité pouvant intervenir pendant la durée de la présente convention. **En cas d'incidents (surbooking, non disponibilité, prestation non conforme...) relatifs au bien avant l'arrivée du client, ou de différence constatée par celui-ci entre le descriptif transmis à la centrale de réservation et la réalité objective, l'hébergeur s'engage à proposer une solution de relogement dans les conditions identiques ou supérieures (jamais inférieures) de qualité, de classement, d'équipement et de prix (la différence éventuelle de prix devra être supportée par l'hébergeur et non par le client ou par l'OT si la solution proposée est supérieure, et non par le client ou par l'OT).**
- Mettre à jour rigoureusement ses tarifs et ses disponibilités sur son Espace Personnel. **En cas de double réservation par l'hébergeur, celui-ci s'engage à accueillir en priorité le client confirmé par la centrale de réservation. En aucun cas, la centrale de réservation ne pourra être tenue pour responsable et souffrir d'une mauvaise mise à jour des disponibilités des lots dont la charge incombe à l'hébergeur.**
- Fournir à l'OT une attestation de propriété au nom du signataire des présentes et un R.I.B. actualisé pour permettre les virements bancaires

Les clients transmis par la centrale de réservation à l'hébergeur seront accueillis par ce dernier sans distinction de ses autres clients et conformément aux règles d'accueil définies pour l'exercice de son activité. En aucun cas, la centrale de réservation ne saurait se substituer à l'hébergeur pour l'accueil des clients transmis par celle-ci.

L'image et le renom de la centrale de réservation de l'OT reposent sur la fiabilité des informations stockées dans le système.

#### Article 4 – Procédure de réservation

Le client a la possibilité de réserver son séjour par Internet 24h/24 et 7j/7 ou par téléphone auprès d'un agent de réservation.

Dans les 2 cas, la réservation sera effective dès le versement des arrhes ou de la totalité du solde selon les conditions tarifaires du produit.

Les réservations effectuées par la centrale de réservation seront soumises aux conditions générales de vente de cette dernière (sauf conditions tarifaires spécifiques et selon la connectivité-passerelle technique- utilisée) dès la mise en place du paiement unique sécurisé.

En cas d'annulation du fait du client avant son arrivée, ce sont ces conditions générales de vente qui s'appliquent.

#### Article 5 – Litiges & Sanctions

Pour l'hébergeur :

Tout manquement de l'hébergeur à ses obligations peut entraîner l'interruption permanente ou temporaire de l'accès à la Centrale de réservations, sans remboursement possible.

- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive par l'hébergeur, l'hébergeur rembourse alors les sommes déjà perçues et s'acquitte de la différence de loyer pour reloger ses locataires.
- ➔ En cas de surbooking ou d'annulation tardive par l'hébergeur sans possibilité de relogement, l'hébergeur s'engage à rembourser au locataire le tarif de la semaine, ainsi qu'une indemnisation supplémentaire qui correspond au montant qu'aurait dû recevoir l'hébergeur, si la résiliation du contrat était intervenue du fait du locataire. Ce règlement aura lieu, par virement bancaire, dans les 7 jours suivant l'annulation.

Pour l'Office de Tourisme :

Tout manquement de l'Office du Tourisme à ses obligations peut entraîner la dénonciation de la présente convention par l'hébergeur, qui pourra exiger le remboursement des sommes engagées au titre de l'adhésion.

#### Article 6 – Outils de fonctionnement et moyens dédiés :

L'Office de Tourisme fournit à l'hébergeur des identifiants d'accès à un espace personnel pour permettre la gestion et la mise à jour **autonome** de sa location sur le site internet [locations.prazsurarly.com](https://www.locations.prazsurarly.com).

L'hébergeur peut ainsi accéder à son espace depuis n'importe quel appareil et à n'importe quel moment. L'hébergeur s'engage à honorer les demandes de réservations qui lui seront transmises par la Centrale de réservations.

Si l'hébergeur dispose d'un logiciel permettant **les réservations en ligne**, sur son site personnel, une connectivité des plannings pourra être mise en place dans le cas où il existe une compatibilité avec le logiciel de la centrale. L'OT porte à la connaissance de l'hébergeur que la mise en place de cette passerelle et les tests de connectivité en découlant, pourront prendre plusieurs mois d'installation. L'Office de Tourisme ne pourra être tenue pour responsable de ce délai, et mettra tout en œuvre pour faciliter cette mise en place.

Dans le cas où le logiciel personnel de l'hébergeur ne pouvait être mis en connectivité avec le logiciel de la Centrale de réservation, l'hébergeur reconnaît avoir été informé que la tenue de plusieurs plannings non corrélés n'est pas recommandée par l'OT. L'hébergeur déclare en faire son affaire personnelle et tout manquement à ses obligations entraînera l'interruption permanente ou temporaire de l'accès à la Centrale de réservations, sans remboursement possible (Voir Article 5)

Par ailleurs, l'Office de tourisme garantit le suivi des réservations et l'accompagnement des hébergeurs par l'intermédiaire d'un salarié dédié, le Responsable Réservation, suppléé dans sa tâche par ses collègues en cas d'absence.

#### **Article 7 – Rémunération de la Centrale de réservation**

L'hébergeur s'engage à rémunérer la centrale de réservation à hauteur d'un pourcentage des **ventes** encaissées par la centrale de réservation ou sur le site internet de l'OT pour les réservations en « hébergement sec » ou en « package ». Ce pourcentage étant déterminé selon le classement du logement, suivant la grille tarifaire ci-dessous :

Logement <b>Non classé</b>	<b>5 % TTC des ventes</b>
Logement <b>classé 1 et 2*</b>	<b>4 % TTC des ventes</b>
Logement <b>classé 3 et 4*</b>	<b>3 % TTC des ventes</b>
Logement <b>classé 5*</b>	<b>2 % TTC des ventes</b>

5/8

Le montant de la commission est calculé sur l'intégralité du séjour. La taxe de séjour n'est pas soumise à commission.

En cas de séjour écourté du client, la commission calculée sur la totalité du séjour restera due à la centrale de réservation.

En cas d'annulation, la commission sera remboursée au prorata du montant de remboursement.

Une facture de commission sera émise à date de séjour échu, 2 fois par an.

Les séjours échus du 1<sup>er</sup> Mai au 30 Septembre : facture en octobre

Les séjours échus du 1<sup>er</sup> Octobre au 30 Avril : facture en janvier.

L'OT se réserve le droit de réclamer des frais de dossier au locataire, en supplément du tarif de la semaine. Ces frais, dont le montant est révisé chaque année, incomberont au locataire uniquement, sauf en cas de litige mettant en cause l'hébergeur (voir Article 6)

#### **Article 8 – Politique tarifaire**

**Meilleur prix garanti** : l'hébergeur s'engage à proposer à l'office de tourisme les mêmes tarifs que ceux présents sur son site.

Dans le but de proposer le meilleur prix à ses clients et/ou de leur faire bénéficier d'offres promotionnelles attractives, la centrale de réservation peut mettre en place un système tarifaire pour certaines périodes auquel vous êtes libre d'adhérer ou pas.

#### **Article 9 – Tarif, frais de dossier et taxe de séjour**

##### **Tarif des séjours**

L'hébergeur établit librement ses tarifs, néanmoins la Centrale de réservations se réserve le droit de refuser un tarif qui lui semble inapproprié ou comme pouvant nuire à l'image de la station.

Le prix de la location s'entend charges, eau, électricité et chauffage en hiver inclus.

## La taxe de séjour

L'hébergeur s'engage à percevoir auprès des locataires la taxe de séjour dont le montant est donné après délibération du Conseil Municipal, en tenant compte des exonérations prévues par la loi, et à la reverser en Mairie de Praz-sur-Arly par l'intermédiaire du formulaire dédié.

Pour un logement NON classé : L'hébergeur collectera directement auprès locataire, la taxe de séjour, en sus du prix et la reversa aux services compétents. La centrale de réservation déclinant toute intervention ou responsabilité sur cette taxe.

Il relèvera alors de la responsabilité de l'hébergeur de la réclamer auprès du locataire, et de la reverser directement à la Mairie.

Pour un logement classé : l'OT se chargera d'appeler les sommes correspondantes à la taxe de séjour directement auprès du locataire et de les reverser à la mairie, pour toutes les réservations passées par ses services. Pour les réservations « en direct », sans réservation à l'OT, la centrale de réservation décline toute intervention ou responsabilité sur cette taxe.

**L'hébergeur reconnaît avoir pris connaissance des informations concernant la taxe de séjour sur la commune, notamment, sur le site suivant : [http://www.mairie-prazsurarly.com/fra43-imp%C3%B4ts\\_et\\_taxes.html](http://www.mairie-prazsurarly.com/fra43-imp%C3%B4ts_et_taxes.html).**

### Frais de dossier :

L'OT se réserve le droit de réclamer des frais de dossier au locataire, en supplément du tarif de la semaine. Ces frais, dont le montant est révisé chaque année, incomberont au locataire uniquement.

L'hébergeur, quant à lui, s'engage à ne pas réclamer de frais de dossier en supplément du tarif de la semaine, pour toute réservation effectuée grâce à la Centrale de réservation.

## Article 10 – Règlement et annulation

La réservation est effective immédiatement avec un paiement sécurisé d'arrhes (équivalents à 30% du montant du séjour). L'hébergeur en sera informé par un email de confirmation de réservation. Les hébergeurs qui ne sont pas en connectivité devront prendre leur disposition pour enregistrer manuellement cette réservation dans leur système.

Pour les locations (meublés en agences et meublés particuliers), résidences de tourisme et villages vacances : le solde du séjour est exigible à J-30 et directement prélevé sur la carte bancaire du client.

Pour les hôtels, gîtes & chambres d'hôtes, campings : le solde du séjour est exigible à J-7 et directement prélevé sur la carte bancaire du client.

Dans tous les cas, le règlement de la totalité du séjour sera automatiquement prélevé par le système de paiement de l'OT qui procédera sous 7j ouvrés au reversement intégral du solde à l'hébergeur.

**Veillez noter que l'OT ne procédera qu'à un seul virement correspondant à la totalité du solde encaissé pour chaque prestation achetée sur le site de l'OT.**

Toutes les dépenses extras (linge, ménage de fin de séjour, petit-déjeuner, repas...) ne figurant pas sur la réservation initiale et consommées par le client durant son séjour seront réglées à l'hébergeur en direct, de même que le dépôt de garantie. En aucun cas la centrale de réservation ne pourra être tenue pour responsable dans le cas où ces dépenses n'auraient pas été réglées par le client.

Toutes les modifications ou annulations de réservation, **précédant le séjour**, seront gérées directement par la centrale de réservation qui en informera l'hébergeur.

En cas d'annulation du client, le choix du remboursement relève de l'Office de Tourisme et non de l'hébergeur. L'OT se référera aux conditions générales de vente (annexée aux présentes), pour connaître le montant du remboursement, en fonction de la date d'annulation.

En cas d'annulation directe des clients auprès de l'hébergeur, il appartiendra à l'hébergeur d'en informer la centrale de réservation qui procédera à l'annulation et à l'éventuel remboursement.

#### **Article 11 – Durée de la convention et renouvellement**

La présente convention prend effet à la date de la signature et jusqu'au 30 Avril de chaque année. Elle sera renouvelée par tacite reconduction jusqu'à la même date chaque année.

Elle deviendra automatiquement caduque si l'hébergeur ne renouvelle pas son adhésion à l'OT.

7/8

#### **Article 12 - Dénonciation de la convention**

Cette convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée, le courrier doit être envoyé au minimum trois mois avant la fin de la date anniversaire du présent contrat.

Les réservations effectuées avant la dénonciation devront être honorées selon les termes de la convention.

#### **Article 13 – Clause attributive de compétence**

Tout litige sur l'exécution des présentes fera l'objet d'une réunion extraordinaire réunissant les différentes parties pour un règlement à l'amiable. Sans résultat, il sera du ressort des tribunaux compétents.

#### **Article 14 – Election de domicile**

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, les parties font élection de domicile en leur siège social ou lieu d'habitation respectif.

**Article 15 : TVA**

Chaque partie prenante devra déclarer en matière la T.V.A., les recettes lui incombant.

A ....., le.....

**L'Herbergeur**  
(Lu et approuvé)

**Pour la Centrale de réservation**  
**Patrice BLANC-GONNET**  
Directeur de l'Office du tourisme  
(Lu et approuvé)

8/8



**PRAZ SUR ARLY RESERVATIONS - OFFICE DE TOURISME –**

54, route du Val d'Arly 74120 PRAZ SUR ARLY

Tél. : 0450219054. Fax : 0450219808. E-mail : [reservations@prazsurarly.com](mailto:reservations@prazsurarly.com)

Inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours - certificat d'immatriculation (article R.211-21 du code du tourisme) N° d'immatriculation : IM074190005

Garantie financière : Banque Populaire des Alpes 2 avenue du Grésivaudan 38700 CORENC France.

L'assurance de responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD 87 rue de Richelieu 75002 PARIS France