



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !

CONTRAT DE PARTENARIAT COMMERCIAL

Entre d'une part :

L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel Normandie

Etablissement Public Industriel et Commercial

2, rue du Général de Gaulle – 50300 Avranches

N° Siret : 817 567 894 00016 – Code APE : 7990 Z – N° TVA Intracommunautaire FR 09 817567894.

Le Service Réceptif de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel Normandie

N° Siret : 817 567 894 00024 – Code APE : 7990 Z – N° TVA Intracommunautaire FR 09 817567894.

N° d'immatriculation autorisant à commercialiser : IM 050160002

Garantie financière : GROUPAMA Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS

Responsabilité civile et professionnelle : SMACL Assurances, 141 Avenue Salvador-Allende 79031 Niort Cedex 9

Représenté par le Directeur, Monsieur Hervé BIERJON.

Vos interlocutrices :

Gaëlle LECERF, Aurélie LERENDU et Mélanie MESNIL forment l'équipe du service commercial.

- Tél. 02 33 69 04 95 ou 07 84 73 89 54

- Service Billetteries et Passerelles hébergements : tourisme@msm-normandie.fr

- Service Réceptif : sejour@msm-normandie.fr

- adresse : 4 rue du Général Leclerc - 50220 Ducey – Les Chéris

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme »,

Et d'autre part,

L'entreprise :

Adresse :

Code postal : - Ville :

N° Siret : – N° TVA Intracommunautaire :

Tél. : – e-mail :

Représentée par :

Ci-après dénommé « le prestataire »

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - Développement Commercial

L'Office de Tourisme, dûment immatriculé au registre national des opérateurs de voyages et de séjours, déploie un plan annuel d'actions commerciales en direction des publics d'individuels et de familles, des groupes d'adultes et de scolaires et de la clientèle de tourisme d'affaires.

L'Office de Tourisme vend des prestations dans ses Bureaux et Points d'Information Touristique (B.I.T et P.I.T.) et sur son site de vente en ligne, ainsi que dans le cadre de séjours packagés commercialisés par son service réceptif.

IMPORTANT : la souscription de ce partenariat commercial n'a pas un caractère d'exclusivité et n'induit en aucun cas un volume minimum de prestations commercialisées par l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme met à disposition du prestataire un espace pro sur la plateforme Ingénie, lui permettant d'accéder à la liste de ses prestations revendues par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme et de gérer son planning de disponibilités.

L'Office de Tourisme met également à disposition du prestataire un widget d'accès à la plateforme de réservation, à intégrer sur son propre site internet.

Article 2 – Objet de la convention

« Le prestataire » propose à la vente la ou les prestations suivantes :

Descriptifs et tarifs des prestations : à annexer à ce contrat.

Logiciel ou plateforme déjà utilisés par le prestataire pour la gestion de son planning :

Cadre réservé à l'OT après accord entre les 2 parties

Vente en ligne possible : OUI NON

Ouverture de la passerelle entre le logiciel de gestion de planning du prestataire et INGENIE : OUI NON

Widget d'intégration INGENIE sur le site du prestataire à fournir : OUI NON

Accès espace Pro :

Identifiant :

Mot de passe :

Article 3 – Modalités de réservation et de vente de prestations sèches

La vente est réalisée par les agents de l'Office de Tourisme aux guichets des B.I.T /P.I.T. et/ou sur le site de vente en ligne de l'OT. A chaque achat, après paiement du client (au guichet ou en ligne), le client recevra des e-billets ou un bon d'échange mentionnant la nature de la prestation achetée, l'intitulé, le jour et l'heure et/ou la période de validité, le nombre de places. Ce document devra obligatoirement être présenté le jour de la prestation par le client pour accéder à la prestation achetée (sur papier ou smartphone, selon les directives données par l'Office de Tourisme).

Le prestataire devra soit conserver le bon d'échange papier, soit scanner le QR code sur le bon d'échange numérique (une application gratuite sur Android est fournie aux prestataires).

Les prestations vendues en ligne seront automatiquement fermées à la vente à J-1 à minuit. (Exemple : une prestation ayant lieu le samedi, est vendue en ligne jusqu'au vendredi minuit).

En cas d'annulation de la prestation par le prestataire, l'OT procèdera au remboursement des clients mais le prestataire restera redevable de la remise commerciale sur les ventes réalisées pour son compte, sauf cas de force majeure avéré entre les parties. En cas de modification substantielle des prestations réglées (horaires, annulations, changement de prestations...), la responsabilité de l'Office de Tourisme ne saurait être engagée et seules les conditions générales de ventes du prestataire seront applicables.

Dans tous les cas ci-dessus, le prestataire s'engage à **informer sans délai l'Office de Tourisme** (voir article 6 ci-après).

A / Prestations datées

Le prestataire devra indiquer le nombre de places proposées à la vente par l'Office de Tourisme, par activité ou prestation et pour chaque horaire ou période disponible.

B / Prestations non datées

Le prestataire devra indiquer la durée de validité de l'achat :

- 1 an à la date d'achat,

OU

- Valable sur la saison en cours. Les dates de la saison devront être clairement énoncées sur le descriptif de la prestation et sur le bon d'échange.

Pour les billets non datés nécessitant la réservation d'une date et/ou d'un créneau horaire, le client devra vérifier les disponibilités directement auprès du prestataire. Cette mention sera indiquée sur le bon d'échange.

Article 4 – Modalités de réservation et de vente de produits packagés par le Service Réceptif

Le Service Réceptif consulte par mail ou par téléphone le prestataire pour connaître la disponibilité de la prestation, son prix et poser une option par écrit. Une fois le séjour validé par le client, le Service Réceptif confirme la réservation au prestataire par mail. Si le client ne donne pas suite, le service réceptif en informe le prestataire par mail pour lever l'option.

Cadre réservé à l'OT après accord entre les 2 parties

Vente au Service réceptif : OUI NON

Article 5 - Obligations et responsabilités de l'Office de Tourisme

- L'Office de Tourisme s'engage à promouvoir avec professionnalisme la prestation ;
- L'Office de Tourisme s'engage à tenir à la disposition de ses publics tous les éléments de communication fournis par le prestataire (Affiches, dépliants, PLV...);
- L'Office de Tourisme s'engage à informer les clients des conditions météorologiques et des aléas climatiques ou techniques qui pourraient contraindre le prestataire à proposer un report de la prestation réservée, le cas échéant ;
- L'Office de Tourisme s'engage à informer les clients de l'obligation de présenter leur bon d'échange au responsable encadrant la prestation ;
- L'Office de Tourisme communiquera au prestataire, aussi régulièrement que nécessaire, un état des ventes réalisé ;
- L'Office de Tourisme encaisse la totalité du montant des prestations vendues à ses guichets, sur son site de vente en ligne et au Service Réceptif et s'engage à détenir ces fonds en sécurité et sous sa responsabilité jusqu'à restitution au prestataire ;
- L'Office de Tourisme décline toute responsabilité pour défaut de provision suffisante pour les règlements encaissés par chèque bancaire. Si le chèque est sans provision, l'Office de Tourisme demandera un certificat de rejet à l'établissement bancaire émetteur, précisant le montant du chèque sans provision.
- Des documentations touristiques pourront être fournies par l'Office de Tourisme, à la demande « du prestataire », pour mise à disposition de ses clients.

Article 6 – Obligations et responsabilités du prestataire

- Le prestataire s'engage à transmettre à l'Office de Tourisme toutes les informations nécessaires à la commercialisation de la prestation (descriptifs des prestations, photos libres de droits ou avec mention du copyright, tarifs, calendriers, nombre de places...).
- Le prestataire accepte les procédures de réservations de l'Office de Tourisme (pour la vente en ligne et aux guichets : envoi d'un état des réservations par mail chaque matin ; pour le service réceptif : bon pour accord sur courriel d'option et de confirmation).
- Le prestataire s'engage à appliquer à l'Office de Tourisme une **remise commerciale** sur le montant total des prestations vendues par ses soins :
 - 10 % pour les billetteries, nuitées sèches ou en B&B,
 - 8 % pour les formules demi-pension,
 - 7 % sur la restauration sans hébergement.
- **Le prestataire s'engage à mettre à jour son planning de disponibilités en temps réel.**
- **Le prestataire s'engage à informer l'Office de Tourisme de toute modification ou annulation de la prestation, en contactant sans délai l'Office de Tourisme au 02 33 69 04 95 ou 07 84 73 89 54 ou sur l'adresse mail : tourisme@msm-normandie.fr**
- Pour les prestations avec un nombre minimum d'inscrits, en cas de jauge non atteinte 48h à l'avance, le prestataire fera le nécessaire auprès des clients pour leur proposer de décaler la prestation. En cas d'impossibilité du client, celui-ci sera remboursé sans frais ni majoration. Le prestataire ne sera pas redevable de la commission.
- En cas d'annulation d'une prestation à l'initiative du prestataire, l'OT procédera au remboursement des clients mais le prestataire restera redevable de la remise commerciale de 10% sur les ventes réalisées pour son compte.
- Le prestataire s'engage à transmettre à l'OT une attestation d'assurance responsabilité civile, ainsi que tous documents attestant de l'exercice de l'activité en accord avec la réglementation en vigueur.
- Le prestataire joint en annexe ses conditions de vente.
- Le prestataire demande à l'office de tourisme de bien vouloir prendre en moyen de paiement le « chèque St H » d'une valeur de 3€.
- La carte de fidélité « Villes en scène » permet de faire bénéficier aux usagers d'un tarif réduit à 4€, après l'achat de 3 spectacles réglés au plein tarif et tamponnés sur la carte.

Article 7 - Modalités comptables

Des états mensuels des ventes de prestations réalisées au cours du mois écoulé (1 pour la vente aux guichets et en ligne, 1 pour le service réceptif) établis au plus tard le 5 du mois suivant, seront soumis à validation réciproque des deux parties.

Pour les prestations non datées, cet état mensuel concernera les ventes réalisées au cours du mois écoulé.

Le prestataire produira à l'Office du tourisme et/ou au service réceptif les factures correspondantes aux états mensuels des ventes, **déduction faite de la remise commerciale de :**

- **10 % pour les billetteries, nuitées sèches ou en B&B,**
- **8 % pour les formules demi-pension,**
- **7 % sur la restauration sans hébergement.**

Un RIB du prestataire sera à joindre à la première facture.

L'Office de Tourisme et/ou le Service Réceptif procèderont dès réception, au contrôle des éléments et au virement du montant net dû au prestataire.

Article 8 – Durée et condition de dénonciation

Les clauses du présent contrat sont valables un an à partir du jour de sa signature et se renouvelleront par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties signataires par lettre recommandée avec accusé de réception.

La liste et descriptifs des prestations vendues ainsi que les conditions tarifaires du prestataire feront l'objet d'une actualisation annuelle annexées à la convention.

Son exécution peut être suspendue par manquement grave de l'une ou l'autre des parties à ses engagements.

Article 9 – Litiges

A défaut de résolution amiable de tout litige qui viendrait à naître entre les parties, celle-ci relèvera de la compétence des juridictions du siège de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie.

Fait à en 2 exemplaires, le

Pour l'Office de Tourisme,
Par délégation,
Madame Gaëlle LECERF

Pour le prestataire,
Le représentant,



Documents à joindre **obligatoirement** au présent contrat :

- Liste et détails des prestations Individuels et/ou Groupes, descriptifs et tarifs du prestataire, et 2 photos libres de droits
- Conditions générales et particulières de vente du prestataire,
- Attestation d'assurance responsabilité civile,
- Tous documents attestant de l'exercice de l'activité en accord avec la réglementation en vigueur,
- Cahier des charges fixant les critères d'éligibilité des prestataires aux offres de séjours de l'OT.

La mise en œuvre du présent contrat ne pourra être effective qu'après échange de l'intégralité des documents mentionnés ci-dessus.

OT MSMN

Date de création : juillet 2018

Version n° 8 - Mise à jour juillet 2021

MODSCO 01 – Contrat de partenariat commercial

Approuvé par la Direction

Rédigé par Gaëlle Lecerf, Aurélie Lereu et Mélanie Mesnil