

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE MEDOC ATLANTIQUE
CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019
PRESTATIONS DE SERVICE A DESTINATION DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES
Applicables du 01/01/2019 au 31/12/2019

Préambule

- a) Identification de l'office de Tourisme Médoc Atlantique.....p.1
- b) Conditions pour devenir partenaire de l'Office de Tourisme.....p.1
- 1. Description du contenu des packs de prestations de services
 - 1.1 Les éditions Médoc Atlantique.....p.2
 - 1.2 Dépôt de documents.....p.2-3
 - 1.3 Services numériques.....p.3-4
 - 1.4 Autres services.....p.4
 - 1.5 Tarifs et remises.....p.5
- 2. Description des services optionnels.....p.5-6
- 3. Conditions de règlement des prestations de service.....p.6
- 4. Conditions générales du partenariat et des ordres de publicité.....p.6
 - 4.1. Conditions générales du partenariat.....p.6
 - 4.2. Conditions générales des ordres de publicité.....p.7

PREAMBULE

a) Identification de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique

Dénomination : Office de Tourisme Communautaire Médoc Atlantique
Forme de l'entreprise : E.P.I.C Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
Adresse du siège : Place de l'Europe, 33 680 Lacanau
Coordonnées : 05.56.03.21.01 / info@oceanesque.fr
Immatriculation au RCS, numéro : 519 304 349 R.C.S Bordeaux
Siret, numéro : 519 304 349 000 11
Identification TVA, numéro : FR 365 19 304 349

Assurance Responsabilité Professionnelle :

Assureur : Groupama Centre Atlantique
Adresse : avenue de Limoges – CS 60001 – 79044 Niort Cedex 9
Tél : 0 800 818 818

Garantie financière :

Assureur : Groupama Assurance
Adresse : 5 rue du Centre – 93199 Noisy-le-Grand cedex
Coordonnées : 01 49 31 31 31 / info@groupama-ac.fr

b) Conditions pour devenir partenaire

Une entreprise ou une association qui souhaite devenir partenaire de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique doit avoir une adresse située sur une des 14 communes suivantes : Lacanau (33680), Carcans-Maubuisson (33121), Hourtin (33990), Soulac-sur-Mer (33780), Le Verdon-sur-Mer (33123), Grayan et l'Hôpital (33590), Saint-Vivien-de-Médoc (33590), Talais (33590), Vensac (33590), Jau-Dignac-et-Loirac (33590) Vendays-Montalivet (33930), Naujac-sur-Mer (33990), Queyrac (33340) et Valeyrac (33340).

Pour une entreprise ou une association dont l'adresse est située en dehors des 14 communes, le partenariat n'est possible que si l'activité de l'entreprise ou association n'est représentée par aucune autre entreprise ou association partenaire située sur ces 14 communes.

Les présentes conditions générales de ventes sont applicables du 01/01/2019 au 31/12/2019; elles ont pour objet de fixer et définir les modalités de ventes des prestations Médoc Atlantique.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

1. DESCRIPTION DES CONTENUS INCLUS DANS LES PACKS DE PRESTATIONS DE SERVICES

1.1. LES EDITIONS MEDOC ATLANTIQUE

La parution sur les éditions est possible pour tous les partenaires ayant souscrit à un pack de prestations de services et cela jusqu'à la date de bouclage définie par l'Office de Tourisme. Tous les partenaires de l'office de tourisme bénéficient, s'ils le souhaitent, d'un nombre défini de ces livrets.

- 2 livrets hébergements

Un livret consacré aux hébergeurs professionnels (campings, villages vacances & résidences de tourisme, hôtels, hébergements collectifs).

Un livret consacré aux loueurs en meublés, chambres d'hôtes/chez l'habitant et agences immobilières.

Les livrets sont organisés de la manière suivante :

1. Apparition par commune
2. Type d'hébergements
3. Capacité d'accueil

Les informations présentes pour chaque encart (fournies par le partenaire via la fiche d'information) :

Un visuel HD de qualité minimale de 300dpi, nom de l'établissement, adresse, période d'ouverture, téléphone, site internet, e-mail, classement, capacité, pictogrammes.

Le partenaire s'engage à fournir un visuel pour lequel il possède tous les droits nécessaires et autorise l'Office de Tourisme Médoc Atlantique à le diffuser sur ses éditions.

Le tarif de parution est inclus dans le pack de prestations de services qui varie en fonction du secteur d'activité. Cf. contrat de partenariat.

- 2 livrets séjour

Un livret consacré aux prestataires d'activités sports et loisirs, vignobles & estuaire et patrimoine.

Un livret consacré aux restaurants, commerces & services et informations pratiques.

Les livrets sont organisés de la manière suivante :

1. Apparition par commune
2. Apparition par type d'activités
3. Apparition par ordre alphabétique

Les informations présentes pour chaque encart (fournies par le partenaire via la fiche d'information) :

Un visuel HD de qualité minimale de 300dpi, nom de l'établissement, période d'ouverture, téléphone, site internet, e-mail.

Le partenaire s'engage à fournir un visuel pour lequel il possède tous les droits nécessaires et autorise l'Office de Tourisme à les diffuser sur ses éditions.

Le tarif de parution est inclus dans le pack de prestations de services qui varie en fonction du secteur d'activité. Cf. contrat de partenariat.

Une liste complémentaire des prestataires restaurant et activité de loisirs « non partenaires » est indiquée en fin de livret. Cette liste est composée d'informations provenant des services de l'Office de Tourisme à la date de bouclage des impressions (service gratuit). Cette liste peut être modifiée après impression sur la version téléchargeable des livrets sur le site internet <https://www.medoc-atlantique.com> (également sur les versions allemande et anglaise).

1.2 DEPOT DE DOCUMENTS EN LIBRE-SERVICE DANS UN RELAIS

Ce service est disponible dans tous les packs de prestation exceptés les packs hébergement (tous confondus) et le pack « commerce & service », pour lesquels les flyers sont acceptés uniquement pour alimenter le stock de documentation à disposition du personnel d'accueil et donnés à la demande du client.

Pourront bénéficier du service dépôt de documents en libre-service les prestataires « Commerces » des catégories suivantes: Détente & bien-être, shopping (mode, surfshop, déco & accessoires), produits du terroir.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

Répartition de la documentation par commune

Le partenaire qui bénéficie de ce service peut déposer des flyers pendant toute la durée de son partenariat dans le relais d'informations touristiques de sa commune d'implantation. Pour les partenaires dont la commune ne dispose pas d'un relais d'informations, leur documentation sera en libre-service dans le relais le plus proche géographiquement soit :

- Les communes de Queyrac, Valeyrac, Jau-Dignac-et-Loirac, Talais et Vensac dans le relais de Saint-Vivien-de-Médoc
- La commune de Naujac-sur-Mer dans le relais de Vendays-Montalivet

Seuls les flyers des partenaires « château », « patrimoine culturel », « patrimoine naturel » et « hors territoire » seront déposés en libre-service dans tous les relais.

L'attribution des emplacements des flyers se fait en fonction de :

- ✓ La logique de présentation des thématiques Médoc Atlantique par présentoirs
- ✓ La place disponible au regard du format des flyers dans les linéaires.

Le partenaire s'engage à déposer, à partir du 1er janvier 2019 au relais de Soulac ou Lacanau, un minimum de 1000 exemplaires ou à compter du mois d'avril dans le relais d'informations touristiques de sa commune.

Le partenaire est contacté par mail dès lors que le stock restant atteint le seuil de 50 exemplaires. Il est de la responsabilité du partenaire de livrer dans les plus brefs délais la quantité nécessaire.

Pour les prestataires « non partenaires » de l'Office de Tourisme, le service « dépôt de document en libre-service » est possible à titre gratuit selon les conditions suivantes :

- Fournir une documentation respectant le format imposé : carte de visite 8, 5cm x 5, 5cm
- La documentation sera déposée dans le relais de la commune de l'activité en accord avec la règle exposée ci-dessus.cf. répartition de la documentation par commune
- Ces cartes de visite seront disposées en deçà des flyers partenaires, et en fonction de l'aménagement des présentoirs dans les différents relais d'informations
- En cas de rupture de stock des flyers, le prestataire ne sera pas contacté

1.3 LES SERVICES NUMERIQUES

- **ANNONCE SUR LE SITE INTERNET MEDOC-ATLANTIQUE.COM**

Ce service est disponible à la carte ou est inclus dans un pack de prestations de services dont le tarif varie en fonction du secteur d'activité. Cf. contrat de partenariat.

Fiche détaillée en version française, anglaise et allemande, adaptable aux différents écrans : ordinateurs, tablettes, smartphones. En fonction du type de structure, le partenaire apparaît dans une ou plusieurs rubriques en fonction de critères marketing définis par l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.

La fiche détaillée comprend les informations suivantes : coordonnées détaillées, géolocalisation, texte descriptif, période d'ouverture, classement, visuels, vidéos, tarifs, éléments de confort, pictogrammes de services, mode de paiement accepté, langues parlées.

Le texte de présentation est rédigé par le partenaire et peut être revu par l'Office de Tourisme en fonction d'une charte éditoriale.

Le partenaire peut adresser jusqu'à 10 visuels et une vidéo.

Les visuels doivent être de qualité minimale de 72dpi chacun. Seuls les formats 'paysage' sont acceptés.

Pour les loueurs en meublés qui ont opté pour un pack complet et qui bénéficient d'un calendrier de disponibilité, ces derniers s'engagent à le mettre à jour tout au long de l'année via leur propre site internet Weebnb.

Pour les hébergeurs professionnels (hôtel et chambres d'hôte), leur calendrier de disponibilité sera mis à jour durant la période estivale par l'Office de Tourisme par le biais d'appels quotidiens et une fois par semaine pour les campings et résidences de tourisme, Villages vacances.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

Pour les hébergeurs disposant d'un lien vers une centrale de réservation, il est de leur ressort de transmettre ce lien à l'Office de Tourisme Médoc Atlantique pour insertion.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

Les informations présentes sur le site internet medoc-atlantique.com sont issues de la base de données régionale Sirtaqui. Ces dernières sont diffusées automatiquement sur le site gironde-tourisme.fr et tourisme-aquitaine.fr en langues française, anglaise et allemande.

Toute modification souhaitée par le partenaire sera de sa responsabilité via des codes d'accès à la base de données Sirtaqui lui permettant d'effectuer des changements chaque fois que nécessaire et cela tout au long de l'année. Une liste complémentaire des prestataires « non partenaires » est indiquée sur le site internet. Cette liste est susceptible d'évoluer en cours d'année (service gratuit).

- **BORNES D'INFORMATIONS TOURISTIQUE 24h/24, 7j/7**

Fiche détaillée du partenaire sur les bornes d'information basées sur le territoire Médoc Atlantique.

Cette fiche comprend les informations suivantes : coordonnées détaillées, géolocalisation, période d'ouverture, texte descriptif, classement, visuels, tarifs, éléments de confort, pictogrammes de services, mode de paiement accepté, langues parlées.

Ce service est disponible à la carte couplé avec le service « annonce sur le site internet medoc-atlantique.com » ou est inclus dans un pack de prestations de services dont le tarif varie en fonction du secteur d'activité. Cf. contrat de partenariat.

Une liste complémentaire des prestataires « non partenaires » est indiquée. Cette liste est susceptible d'évoluer en cours d'année (service gratuit).

- **ANNONCE DE LOCATION SUR AMIVAC.COM**

Ce service, inclus dans le pack complet locations de vacances et chambres d'hôtes concerne la mise en ligne de l'annonce du partenaire sur le site d'annonce amivac.com (du 01/01 au 31/12). L'Office de Tourisme se charge de la mise en ligne de l'annonce (visuels, texte descriptif). Le partenaire loueur en meublé effectue lui-même les modifications et les mises à jour de la centrale de disponibilité tout au long de l'année grâce à un code d'accès personnel envoyé par mail par l'Office de Tourisme. Il est de la responsabilité du loueur de maintenir son annonce à jour.

- **WEEBNNB**

Dans le cadre du partenariat avec Weebnb, l'Office de Tourisme propose deux prestations distinctes mais indissociables aux chambres d'hôtes et loueurs en meublés qui ont opté pour un pack COMPLET:

- une interface unique de gestion appelée 'Portails Connect' qui permet de synchroniser les disponibilités de l'hébergement avec les principaux portails internet : Homelidays, Airbnb, Office de Tourisme Médoc Atlantique, etc... Liste non exhaustive et sujette à évolution. L'Office de Tourisme ne garantit pas la synchronisation avec tous les portails existants à ce jour.

- un site web normalisé et ergonomique avec une url dédiée. Ce site comprend une page d'accueil type portail, une page hébergement décrivant le bien, une page tourisme proposant une offre touristique locale et une page conciergerie et informations pratiques.

1.4 LES AUTRES SERVICES

- **SHOOTING PHOTOS**

Ce service est inclus dans le pack de prestations de services Agence Immobilière afin de bénéficier de photos de qualité pour 2 locations saisonnières de leur choix. Le partenaire et l'Office de Tourisme Médoc Atlantique sont propriétaires des visuels afin de pouvoir s'en servir sur les différents supports de communication.

Ce service comprend un pack de 10 photos incluant la prise de rendez-vous, la préparation, le repérage, les frais de déplacement, les prises de vue, le traitement en post-production, la livraison en main propre et la cession des droits (au propriétaire de l'établissement et à l'Office de Tourisme Médoc Atlantique – crédit photo à insérer systématiquement) pour 99 ans à l'international tous supports confondus présents et à venir. Au-delà de 10 photos, le partenaire passera commande des photos supplémentaires auprès du photographe qui facturera directement le partenaire.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

1.5 TARIF DES PACKS DE PRESTATIONS DE SERVICES ET REMISES APPLICABLES

Devenir partenaire de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique est possible à tout moment de l'année. Seule la présence sur les éditions n'est plus disponible à compter de la date de bouclage de ces dernières. Aucune remise n'est prévue pour les partenariats ultérieurs à l'impression des éditions.

Le tarif des packs est proposé en HT (TVA applicable 20%) et varie en fonction du secteur d'activité. C.f guide du partenariat.

Seules les associations à caractère culturel, tenues par des bénévoles ayant une gestion désintéressée, pourront bénéficier de services gratuits auprès de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique sur son territoire de compétences. Toute autre association à caractère commercial fiscalisée, se verra proposer des packs de prestations de services c.f guide du partenariat

- REMISE DETENTEUR D'UN DES SIGNES DE QUALITE SUIVANTS

Les entreprises ou associations détentrices de la marque Tourisme & Handicap, de la marque Qualité Tourisme, d'un classement préfectoral, d'un éco-label, d'une reconnaissance de qualité par une Fédération Française, bénéficient d'une remise de 5% sur la facture à condition que le partenaire en apporte le justificatif.

- REMISE ENGAGEMENT DU PARTENARIAT SUR 2 ANS 2019/2020

Une entreprise qui s'engage sur 2 ans, bénéficie d'une remise de 10% appliquée sur la 2^{ème} année de partenariat (ex : facture 2020).

L'engagement sur 2 ans est possible uniquement sur la prise d'un pack de prestations de services et non pas sur les options.

Le partenaire engagé sur 2 ans, bénéficiera pour la 2^{ème} année d'un renouvellement automatique du pack de prestation de service. Il ne recevra pas de contrat de renouvellement mais une demande simple de mise à jour d'information.

Cas n°1 : Si un partenaire opte pour un pack de prestations de services le renouvellement s'effectuera automatiquement sur la base de N-1. Le partenaire sera sollicité uniquement pour une mise à jour d'information ou pour la prise de services optionnels supplémentaires.

En cas d'augmentation du tarif du pack, c'est le tarif de l'année N-1 qui sera appliqué.

Cas n°2 : Si un partenaire opte pour un service optionnel, le renouvellement automatique ne pourra pas s'effectuer.

Cas n°3 : Si un partenaire opte pour un pack de prestations de services et un service annexe optionnel, le renouvellement s'effectuera uniquement sur la base du pack de prestations de services. Il devra passer une nouvelle commande s'il souhaite opter pour un service annexe optionnel.

- REMISE PLUSIEURS HEBERGEMENTS

Pour les loueurs en meublés qui souhaitent devenir partenaire pour plusieurs de leurs logements, une remise de 20% est appliquée sur le montant HT du pack de prestations de services à partir du 2^{ème} hébergement.

Les remises citées ci-dessus sont cumulables et s'appliquent uniquement sur le montant HT des packs de prestations de services (pas sur les services optionnels).

2. DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels ne peuvent pas être pris indépendamment d'un pack de prestations de services sauf exception. Cf Présence sur le site internet et les bornes d'information.

- PRESENCE SUR LE SITE INTERNET MEDOC-ATLANTIQUE.COM ET LES BORNES D'INFORMATION

Cf. Site internet et bornes d'information touristique p.3/4

- ENCART PUBLICITAIRE SUR L'ECRAN PARTENAIRE

Un partenaire qui souhaite promouvoir son activité sur l'écran dédié aux partenaires dans l'espace accueil du bureau de tourisme Médoc Atlantique (possédant un écran), peut diffuser une image fixe (photo + coordonnées)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

ou une vidéo d'une durée maximum 30 secondes à compter de la date de signature du bon de commande. Cf. Guide du Partenariat

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

Le partenaire s'engage à fournir un visuel/vidéo pour lequel il détient les droits d'auteur et autorise l'Office de Tourisme à les diffuser.

- **2 NEWSLETTERS**

Un partenaire qui souhaite valoriser son activité peut opter pour un encart publicitaire sur deux des douze newsletters BtoC envoyées à la base de données prospects Médoc Atlantique.

Il est de la responsabilité du partenaire de préciser les 2 mois choisis et de fournir le contenu avant le 5 du mois souhaité.

Un bon à tirer sera envoyé par mail pour validation avant envoi de la newsletter.

3. CONDITIONS DE REGLEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES

Tout contrat réceptionné engendre l'édition et l'envoi d'une facture, payable à 30 jours fin de mois. En cas de non règlement dans le temps imparti, la facture est transmise au Trésor Public pour émission d'un titre exécutoire en application de l'article L.252 A du livre des procédures fiscales, émis et rendu exécutoire conformément aux dispositions des articles L.1617-5, D.1617-23, R.2342 – 4, R.3342-8-1 et R.4341-4 du Code Général des Collectivités Territoriales.

La facture est envoyée par courrier.

4. CONDITIONS GENERALES DU PARTENARIAT ET DES ORDRES DE PUBLICITE

Toute commande d'un ordre d'insertion implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales sont envoyées en même temps que le contrat de partenariat et sont également disponibles sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique, Place de l'Europe, 33680 Lacanau Océan et dans l'espace pro sur le site internet de l'Office de Tourisme <https://www.medoc-atlantique.com>.

4.1. CONDITIONS GENERALES DU PARTENARIAT

Une entreprise ou association qui passe commande d'un pack de prestations de services et/ou d'un service optionnel devient partenaire de l'Office de Tourisme.

Le partenariat est valable à condition que le contrat de partenariat soit rempli par le responsable de la structure.

A titre exceptionnel, en cas de difficulté à transmettre le contrat de partenariat, un engagement par mail du responsable est toléré.

Pour les locations de vacances et chambres d'hôtes, le loueur se doit de fournir la copie de la déclaration faite en mairie de son activité le cas échéant, ainsi que l'accusé de réception comprenant le numéro de déclaration le cas échéant.

En cas de non-paiement dans les délais indiqués sur la facturation, l'Office de Tourisme s'autorise à supprimer le partenaire de ses supports numériques (Web, bornes d'informations) et de ses supports papiers en N+1 en cas de renouvellement automatique suite à un engagement sur 2 ans et fera parvenir une mise en demeure préalable conformément à l'article 1225 du Code civil.

Les informations indiquées sur le contrat de partenariat et la fiche partenaire engagent le responsable de l'entité partenaire. Il s'engage à fournir à l'Office de Tourisme des informations correctes et légales afin de les diffuser largement.

En aucun cas, l'Office de Tourisme ne sera tenu responsable des erreurs, omissions ou fausses informations déclarées sur les documents de partenariat. Le partenaire est seul responsable : en cas de mise en cause de la responsabilité de l'Office de Tourisme, le partenaire devra prendre à sa charge l'ensemble du préjudice subi par l'Office de Tourisme (dommages et intérêts, condamnation, frais d'avocats le cas échéant, etc.)

L'Office de Tourisme garantit la promotion des partenaires sur l'ensemble des supports Médoc Atlantique mais ne **garantit en aucun cas une affluence touristique ou un taux de remplissage** induit par son activité.

Dans des cas exceptionnels, l'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser un partenariat.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

4.2. CONDITIONS GENERALES DES ORDRES DE PUBLICITE

La publicité paraît sous la seule responsabilité de l'annonceur. Le partenaire garantit l'Office de Tourisme contre tout recours, réclamation ou action de tiers au titre de l'annonce, de tout contenu rendu accessible aux moyens de celle-ci ou de tout acte ou fait en résultant, et ce sans préjudice des autres droits de l'Office de Tourisme. Le partenaire devra prendre à sa charge toute condamnation pécuniaire (notamment dommages et intérêts) à laquelle l'Office de Tourisme serait condamné à raison notamment d'un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme résultant des éléments précités et ce, dès que la condamnation sera exécutoire, ainsi que les indemnisations et frais de toute nature supportés par l'Office de Tourisme pour assurer sa défense, y compris les frais d'avocat.

Le partenaire est seul responsable des offres effectuées auprès des tiers, de l'exécution de tout contrat en résultant et des obligations qui lui incombent à ce titre quelle qu'en soit la nature.

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'intervenir ou de refuser une annonce (même en cours d'exécution d'ordre) et plus particulièrement quand, par sa nature, son texte ou sa présentation, elle paraîtrait contraire à la ligne éditoriale de l'Office de Tourisme.

Tout contrat de partenariat rempli et retourné est considéré comme accepté et constitue une réservation définitive des insertions sur les éditions et les supports numériques.

Le seul cas d'annulation accepté est que la demande d'annulation soit faite par écrit avant le 1^{er} décembre 2018. Au-delà de cette date, le contrat de partenariat ne pourra en aucun cas être annulé, toute souscription étant ferme et définitive. Un bon de commande retourné engendre l'édition et l'envoi d'une facture.

Tout bon à tirer devra être renvoyé dans les délais requis avec la date, la signature du responsable et le cachet de l'entreprise. Passé ce délai, sans réponse de l'entreprise ayant passé l'ordre de publicité, le bon à tirer sera considéré comme accepté. Aucune réclamation ne sera donc admise si elle n'a pas été effectuée par écrit dans le temps imparti.