spirit of Dunkerque
TOURISME & CONGRÈS

CONTRAT DE PARTENARIAT

Assos, Sports, Loisirs, Bien-Etre, Transports et Conciergerie

Entre
L'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire de Dunkerque, ayant le numéro de SIRET 980 947 808 00013, dont le siège social est situé au 124 rue du Magasin Général, 59 140 DUNKERQUE dénommé "OTCC".

Et
Une personne morale ou physique sus nommée "Le Partenaire"

NOM : ..... PRENOM : .....

Madame ☐ Monsieur ☐

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : .....

SIRET : .....

Email : ..... @ .....

Portable : _____/_____/_____/_____/_____ Fixe : ____/____/____/____/____

Adresse : .....

Code Postal : ..... VILLE : .....

Ces modalités et conditions sont applicables par année civile. Le contrat se renouvelle automatiquement par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues à la section "Contrat & Résiliation" ci-dessous.

PREAMBULE

L'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire de Dunkerque est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC). L'OTCC assure la promotion de l'ensemble de la destination en développant l'activité touristique en dynamisant la fréquentation au bénéfice de tous ses partenaires.
L'OTCC a pour missions principales : la promotion, l'accueil et l'information touristiques, selon le Code du Tourisme (article L.133-3). L'OTCC a aussi pour missions de développer l'attractivité du territoire, d'élaborer et de commercialiser des produits et des services touristiques, de coordonner des acteurs locaux du tourisme (institutionnels, professionnels publics et privés, population locale).
L'OTCC participe également à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie touristique, et contribue avec l'AGUR et la CUD à l'observatoire du tourisme.

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités du contrat de partenariat.

I – ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES COMMUNAUTAIRE

L'OTCC, acteur essentiel de la promotion de la destination touristique souhaite formaliser les relations avec ses partenaires à travers un contrat et ainsi s'engager mutuellement à partager une vision commune de qualité de services.

Article 1 : Missions et engagements de l'OTCC

L'OTCC accompagne les socio-professionnels et les acteurs locaux dans leur développement économique, commercial

et promotionnel par le biais de services personnalisés, de programmes, d'ateliers-rencontres et de visites-découvertes du territoire.
Par le biais du service réseau socio-professionnels, il accompagne le partenaire en s'appuyant sur l'ensemble des forces vives de l'OTCC.
L'OTCC est force de propositions pour mettre en place des ateliers thématiques afin d'accroitre les connaissances du partenaire. Celui-ci est ponctuellement invité à des évènements afin de lui faire découvrir la richesse de l'offre touristique de la destination et d'échanger avec d'autres professionnels. Selon le degré d'accompagnement et le domaine d'activité, l'OTCC commercialise certains produits de ses partenaires sous avenant contractuel (menus groupes, activités, visites, séjours, service de vente et de billetterie en ligne, package, vente en ligne…).

Article 2 : Communication par l'OTCC

La communication de la destination s'intègre dans la stratégie globale du développement touristique porté par la CUD et validé par le Comité de Direction. L'OTCC accompagne ses partenaires dans leur communication en terme de visibilité, d'images, des choix de photos afin de customiser et valoriser leurs offres.
L'OTCC offre aux partenaires une augmentation de leur visibilité par la présence de leurs offres sur le site internet version française, anglaise, néerlandaise et allemande.
L'OTCC met à disposition différents outils comme des plans plastifiés, de la documentation touristique en 4 langues et affiche avec lien QR code afin que le partenaire puisse fournir un accueil de qualité.
L'OTCC peut intégrer sur son agenda en ligne un évènement ou manifestation d'un partenaire s'il le juge adapté.

Article 3 : Qualité engagée par l'OTCC

A travers sa démarche Qualité, l'OTCC assure une qualité optimale de l'accueil sous toutes ses formes. Il renseigne et documente la clientèle en ciblant leurs besoins.
L'OTCC crée une offre qualitative de produits individuels et groupes adaptée aux tendances actuelles des consommateurs dans le but d'augmenter les retombées économiques de l'ensemble de la destination.
Il garantit la promotion de ses partenaires. Il ne peut cependant être tenu responsable du taux de remplissage de l'activité.

L'OTCC est détenteur de la marque nationale « Qualité Tourisme ». C'est la seule marque d'Etat attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.
L'OTCC s'est engagé et a souscrit aux valeurs de la marque qui sont :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis clients

L'OTCC a mis en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-réputation…). L'OTCC est classé en première catégorie. Celui-ci est renouvelable tous les 5 ans. L'implication des professionnels du territoire est indispensable pour l'obtention et la conservation de ce label pour nous en tant que station balnéaire.

II – ENGAGEMENTS DU PARTENARIAT

Le partenariat est ouvert à l'ensemble des prestataires proposant une offre touristique sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Article 4 : Réglementation

Le Partenaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur au niveau législatif, financier, en matière de sécurité et dans le respect des normes d'hygiène.
Les professionnels des activités de loisirs et autres prestataires s'engagent à fournir sur demande selon leurs statuts, leur KBIS ou justificatif équivalent (statuts de l'association) ainsi qu'une attestation d'assurance professionnelle. Tous les autres prestataires s'engagent à être en possession de leur déclaration d'activité à jour. L'OTCC se réserve le droit de demander copie de ces éléments si besoin à son partenaire.

Le Partenaire s'engage à fournir une copie de toute pièce justificative relative à un classement ou label délivré par un organisme habilité à le faire.

Article 5 : Qualité demandée au partenaire

Le Partenaire s'engage à accueillir et mettre tout en œuvre pour offrir une prestation optimale à chaque étape du parcours client.
Prescripteur de la destination, il participe qualitativement à l'accueil des touristes sur le territoire. Il lui est demandé de souscrire aux mêmes valeurs demandées à l'OTCC dans l'article 3.
Il est proactif et s'implique dans les actions que propose l'OTCC pour animer le réseau de l'ensemble des partenaires : inscription aux visites et rencontres pour découvrir le territoire, réponses aux questionnaires et sondages.

Article 6 : Communication par le partenaire

Le Partenaire s'engage à fournir un descriptif complet de son activité auprès du service communication de l'OTCC dans les délais impartis par celui-ci (au plus tard 15 jours avant la parution au format papier ou numérique) et au format souhaité.
Pour le site web de l'OTCC, le Partenaire s'engage à transmettre un descriptif commercial de son activité d'une dizaine de lignes, un slogan en une phrase et un minimum de 2 photos jpeg en format paysage.
Il est de la responsabilité du Partenaire à communiquer à l'OTCC toute modification concernant son activité : changement d'horaires, tarifs, jours de fermetures afin de garantir aux visiteurs un niveau de qualité d'informations optimal.
L'OTCC intégrera les modifications sur la page dédiée du site web dans un délai de 7 jours ouvrés maximum.
Les informations communiquées par le Partenaire lors de la signature du contrat engagent sa responsabilité. En aucun cas, l'OTCC ne sera tenu pour responsable des erreurs, omissions ou fausses déclarations.

Article 7 : Droits à l'image

Le Partenaire autorise l'OTCC à utiliser les photos de son établissement qu'il lui a transmises pour toute communication de promotion touristique.

Ces photos devront être qualitatives et respecter le code législatif du droit à l'image et des droits d'auteur. Le Partenaire s'engage ainsi à transmettre des photos libres de droit en indiquant éventuellement le crédit photo.

L'OTCC est expressément autorisé par le présent contrat à utiliser lesdites photographies aux fins de reproduction et de représentation sur tous documents de communication et de promotion papier et numérique (communiqué de presse, dossier de presse, affiche, flyers, site web, édition papier) et sur tout support à venir non connu en date de signature du contrat.

L'OTCC ne saurait être tenu responsable de toute reproduction ou représentation des photographies dont le cédant n'aurait pas obtenu l'autorisation écrite de la ou les personnes concernées ou ceux des propriétaires d'œuvres photographiées. La responsabilité du cédant sera seule engagée. Ce dernier le reconnaît et s'interdit expressément, en cas de litige, d'engager la responsabilité de l'OTCC.

Article 8 : Observatoire Partenarial du Tourisme

Depuis quelques années, la Communauté Urbaine met en œuvre une politique volontariste de développement touristique de l'attractivité du territoire, de la diversification de son tissu économique, sources de retombées économiques, d'image et d'emplois.

Face à ces enjeux, il était indispensable de disposer d'un système d'observation touristique à destination des acteurs publics mais également privés de la filière.

Cette démarche partenariale permet d'analyser, d'anticiper et d'accompagner les politiques touristiques communautaires en préparant le tourisme de demain.

C'est dans cette dynamique que l'AGUR, la Communauté Urbaine de Dunkerque et l'OTCC ont créé l'Observatoire Partenarial du Tourisme.

Le Partenaire s'engage formellement à répondre aux sondages et enquêtes de l'OTCC afin d'alimenter cet observatoire.

III – MODALITES FINANCIERES

Toute souscription devient ferme et définitive dès lors que le prestataire retourne le contrat de partenariat dûment rempli et signé.

Celui-ci devient alors PARTENAIRE de l'OTCC.

Aucune remise ne sera accordée en cas de cotisation en cours d'année. Le montant de la cotisation ne pourra en aucun cas être remboursé.

Le paiement de la cotisation se fera à réception de l'avis de somme à payer émis transmis par le Trésor public. Par tacite reconduction, le montant de la cotisation applicable pour la nouvelle période sera communiqué au Partenaire au plus tard trois mois avant la date d'échéance du contrat en cours. L'absence d'opposition du Partenaire dans le délai de dénonciation prévu vaut acceptation du nouveau montant. Un prélèvement annuel peut également être mis en place sur simple demande.

IV – CONTRAT & RÉSILIATION

L'OTCC se réserve le droit de refuser une demande de partenariat ne correspondant pas aux valeurs, critères et/ou intérêts touristiques de la destination.

L'OTCC peut mettre un terme au partenariat ou le suspendre à tout moment en cas de non-respect du contrat ou de tout manquement aux exigences de qualité ou de non-respect de la réglementation en vigueur.

Les deux parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer.

Les deux parties se réservent la possibilité de résilier le présent contrat à l'échéance de chaque période annuelle, par envoi d'un courrier ou par mail avec accusé de réception sur remy.dehondt@dunkerque-tourisme.fr en respectant un préavis de deux mois avant la date d'échéance. Faute de dénonciation dans ce délai, le contrat se renouvelle automatiquement pour une nouvelle période d'un an. En cas de résiliation anticipée pour motif grave (non-respect des obligations contractuelles, manquement aux exigences de qualité ou à la réglementation), chaque partie peut mettre fin au contrat sans préavis, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé.

Il ne donnera en aucun cas lieu à un remboursement du partenariat pour l'année en cours.

En cas de litige portant sur l'application des stipulations de la présente convention, les parties s'engagent à se rapprocher afin de tenter de rechercher une solution amiable.

Dans l'hypothèse où elles n'y parviendraient pas, tout litige ou contestation auquel le présent contrat pourrait donner lieu tant sur sa validité que sur son interprétation, son exécution ou sa réalisation, sera porté devant les juridictions compétentes de Lille.

A Dunkerque, le ……

Le Partenaire NOM, Prénom	La Direction de l'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire

Signature du Partenaire
Précédée de la mention : *"lu et approuvé"* »

spirit of Dunkerque
TOURISME & CONGRÈS
124 Rue du Magasin général - 59140 Dunkerque
Tél. 03 28 26 27 27

CONTACT :
Rémy DEHONDT
remy.dehondt@dunkerque-tourisme.fr
03 28 26 27 83

Si vous souhaitez être partenaire pour plusieurs équipements ou biens, nous vous invitons à compléter autant de contrats que nécessaire.

Je deviens Partenaire de l'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire en tant que :

ASSOS, SPORTS, LOISIRS, BIEN-ETRE, TRANSPORTS et CONCIERGERIE

La cotisation est de 100 € ht par équipement du territoire communautaire et 200 € ht pour les hors territoire.

Pour le règlement de votre cotisation, vous pourrez procéder au paiement après réception de l'avis de sommes à payer (ASAP) envoyé par le Trésor Public. Nous vous demandons de ne pas joindre de chèque, ni d'effectuer un virement avec votre bulletin de partenariat. Un prélèvement annuel peut également être mis en place sur simple demande.

2. Récapitulatif de votre cotisation

Montant de votre cotisation (reportez les tarifs calculés précédemment) :

Cotisation	**€ ht**
ASSOS, SPORTS, LOISIRS, BIEN-ETRE, TRANSPORTS et CONCIERGERIE	

spirit of Dunkerque
TOURISME & CONGRÈS

ANNEXE DU PARTENARIAT
Groupes & Tourisme d'Affaires

I – DETAILS PRATIQUES

Périodes de fermeture :	
Jours de fermeture :	
Horaires d'ouverture :	
Capacité d'accueil :	

Le prestataire s'engage à transmettre à l'OTCC sans délai toute modification de ces caractéristiques intervenant pendant la durée de validité de l'accord.

Langues étrangères parlées : ☐ GB ☐ NL ☐ D ☐ E ☐ I

Labels : ……

Tourisme et Handicap : ☐ Oui ☐ Non / Accessibilité handicapés : ☐ Oui ☐ Non

II - DESCRIPTIF ET MODALITES DE LA PRESTATION PROPOSEE

Présentation de l'activité (Texte susceptible d'être repris dans nos programmes). Vous pouvez également joindre votre brochure, un document Word ou transmettre un lien vers votre site internet.

Remarques (merci de préciser tout complément d'information nécessaire au bon déroulement de la prestation) :

Durée de l'activité ou de la visite : ……..

Les activités ou les visites sont : ☐ encadrées (supplément : ……..) ☐ libres

Lieu(x) de rendez-vous : ……

Stationnement possible pour :

☐ les voitures : …… (localisation du parking)

☐ les autocars : …… (localisation du parking)

Aire de pique-nique : ☐ couverte (capacité ……..) ☐ non couverte (capacité ……..)

Conditions de réservation de l'aire de pique-nique : ……

Salle de réunion : ☐ oui (capacité ……) ☐ non

III - TARIFS

Le prestataire joint sa grille de tarifs à la présente convention.

Les tarifs sont valables du 1er janvier au 31 décembre de l'année N. Ils pourront être exceptionnellement modifiés en cas de nouvelles dispositions gouvernementales sur le contrôle des prix, ou dans le cas d'une évolution imprévisible et significative des prix des matières premières. Pour l'application de ces modifications L'OTCC observe un délai de deux mois sans effet rétroactif.

Le prestataire accorde une commission de 10% sur le tarif public HT.

Au cas où le partenaire propose également, ou uniquement, des prestations sur mesure, il adresse un devis pour chaque prestation à l'OTCC. Il veille à intégrer la commission de 10% dans le prix.

IV - RESERVATION ET SUIVI

Article 1 : Prestations vendues et facturées par l'OTCC

a) Fonctionnement

Dans le cadre de la vente de journées ou de séjours comprenant plusieurs prestations, si le programme comprend une prestation d'hébergement ou de transport ou que le client souhaite confier la gestion totale du dossier à l'OTCC, ce dernier peut se positionner comme intermédiaire entre le client et le prestataire. Le contrat de réservation est signé entre le client et l'OTCC.

- Option : Avant toute réservation, l'OTCC consulte le prestataire pour s'informer des disponibilités. Il pose une option par e-mail. Le prestataire retourne à l'OTCC la demande d'option après y avoir mentionné son accord sur les jours, horaires, tarifs et conditions de vente (gratuités accordées etc…) indiqués. Ceci confirme la prise d'option. Si une date limite de maintien d'option est prévue, elle sera stipulée par le prestataire sur la demande d'option.

- Confirmation : Après réception de la confirmation du client, l'OTCC envoie au prestataire par e-mail une confirmation de réservation. Le prestataire est alors tenu de maintenir la réservation.

- Bon d'échange : Dans les jours suivants la réception du contrat de réservation du client, l'OTCC envoie à ce dernier un bon d'échange pour chaque prestation. Il précise :
- le nom du groupe et de son responsable
- le nombre prévisionnel de participants
- les dates et heures des prestations
- le détail de la prestation et les coordonnées postales

A l'arrivée du client, le prestataire réclame ce bon d'échange et le complète avec le client.

b) Annulation

Annulation par le client : Les conditions générales et particulières de vente de l'OTCC, figurant sur le contrat du client et annexées au présent accord s'appliquent.

Annulation par le prestataire : Dans le cas où le prestataire ne peut assurer la prestation réservée par le client, il peut proposer soit une prestation de remplacement (avec remboursement de la différence de prix) soit le report de la prestation

à une date ultérieure.

Toutefois, le client a la possibilité de refuser l'activité de substitution ou le report et de réclamer le remboursement des sommes déjà versées. Le prestataire s'engage à effectuer le remboursement dans un délai d'un mois suivant la date de la prestation réservée.

c) Remboursement

Si le prestataire se trouve dans l'impossibilité de proposer une solution de remplacement ou de report, ou si celle-ci est refusée par le client, le prestataire procèdera au remboursement à l'OTCC des sommes versées pour les activités concernées, ainsi que, le cas échéant, de l'indemnité correspondant à celle qu'aurait dû supporter l'OTCC si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 9.1 des CGV de l'OTCC. L'OTCC reversera ensuite ces sommes au client. L'OTCC s'engage à effectuer le remboursement dans un mois maximum à compter de la date d'annulation de la prestation.

d) Facture et règlement

Le prestataire s'engage à poster sa facture sur Chorus Pro, le portail de facturation de la fonction publique. Le règlement sera effectué dans les 30 jours suivant la validation la conformité de la facture par le service gestion de l'OTCC.

Le prestataire peut choisir de déduire directement la commission de 10% sur le montant total HT du montant facturé, ou il peut facturer le tarif public. Dans le dernier cas, l'OTCC enverra une facture de commission.

Article 2 : Prestations facturées par le prestataire au client

a) Fonctionnement

Dans le cadre de la promotion et de la vente de programmes ne comprenant pas une prestation de transport ou d'hébergement, l'OTCC peut se positionner comme « apporteur d'affaires ».

L'OTCC consulte le prestataire pour s'informer des disponibilités. Il pose une option, que le partenaire valide par retour d'e-mail. L'OTCC adresse une « fiche d'intention de réservation » au client. Dès réception de la fiche validée par le client, l'OTCC envoie l'ensemble des éléments nécessaires à l'établissement du contrat de réservation au prestataire.

Le contrat de réservation est ensuite établi entre le partenaire et le client.

Le prestataire transmet une copie de la facture à l'OTCC, afin de permettre à ce dernier d'établir la facture de commission.

b) Annulation

Les conditions générales et particulières du prestataire s'appliquent.

c) Facturation et règlement

Le prestataire adresse une copie de la facture client à l'OTCC. Sur la base du montant facturé, l'OTCC établira une facture de commission au prestataire, cf. article 3.

- ◯ Je souhaite être partenaire de l'Office uniquement
- ◯ Je souhaite être partenaire de l'Office et participer aux événements professionnels organisés par le service groupes et tourisme d'affaires