

INTEGREZ NOTRE PLATEFORME WEB DE DISPONIBILITES & RESERVATIONS EN LIGNE POUR LE NORD

QUELQUES CHIFFRES*

1. 51% des internautes ont acheté des prestations de voyage/tourisme entre janvier et juin 2009.
2. 79% des cyberacheteurs ont payé par carte bancaire.
3. 21% d'entre eux ont payé avec leur portefeuille en ligne (paypal)

**Source Médiamétrie Juin 2009*

C'EST QUOI CETTE PLATEFORME D'E-COMMERCE ?

- Un moteur de réservations qui permet aux internautes d'avoir accès en temps réel et jusqu'au dernier moment, aux disponibilités (stocks) d'hébergements et d'activités.

QUI EST PORTEUR DU PROJET ?

- Ce projet est initié par le Comité Départemental du Tourisme du Nord qui s'est doté d'un nouvel outil de promotion et de vente de l'offre touristique du département sur internet. Le Comité Départemental du Tourisme du Nord est accompagné par la société ALLIANCE RESEAUX qui a remporté l'appel d'offre. <http://www.alliance-reseaux.com/>

QUI PEUT INTEGRER LA DEMARCHE ?

Toutes les formules d'hébergement (chambres d'hôtes – hôtels – meublés de tourisme – camping – gîtes, autres...).

- Ce projet est parfaitement adapté aux très petites structures qui ne peuvent pas « s'offrir » d'outils de réservations et avoir une forte visibilité sur le web.

Les activités de loisirs – Les musées et sites touristiques - Les restaurants – Les boutiques de produits de terroir – Les évènements (billetterie)

- Ces activités peuvent notamment être associées à des hébergeurs (offres combinées).

LA PLATEFORME EN DETAILS !

Cette plateforme regroupe :

Un site internet de promotion et un site d'e-commerce de vente de l'offre touristique départementale.

1 - Une place de marché : un système informatique permettant de mettre en lien commercial les prestataires touristiques du département et les clients internautes.

- Une base de données commerciale **MULTI PRODUITS** (chambres d'hôtel, chez l'habitant, emplacements de camping, locations de meublés, bungalow...), **MULTI MARQUES** (Logis de France, Gîtes de France, Clévacances...) & **MULTI FORMULES** (nuitées sèches, hébergement+activités, forfaits avec prix « tout compris »...).
- Un système **EN TEMPS REEL** nécessitant de mettre à jour quotidiennement vos disponibilités via un outil de « web planning » hébergé sur « le web » (pas de logiciel installé sur votre ordinateur, seule une connexion internet est suffisante pour accéder aux outils).
- Certains prestataires utilisant les outils suivants : *Reserv'it, Ctouvert, Webcamp* remonteront leurs disponibilités directement sans les ressaisir.
- Un système qui met en relation directement et **SANS INTERMEDIAIRE** l'internaute et le prestataire touristique qui propose ses disponibilités à un tarif « x ».
- Une équipe dédiée au sein du Comité Départemental du Tourisme du Nord qui gère le dispositif, anime le réseau, forme les acteurs aux outils et développe l'audience des sites web pour développer les réservations.

2 - Une centrale de réservation : un système informatique permettant au Comité Départemental du Tourisme du Nord de vendre en votre nom des produits ou des forfaits touristiques rassemblant des offres du département du Nord, dans le cadre de son autorisation de commercialisation.

- Tout prestataire adhérent à la place de marché du Comité Départemental du Tourisme du Nord pourra bénéficier de la centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme du Nord en échange d'un commissionnement réduit de 5% (au lieu de 10% pour les non adhérents à la place de marché).
- La centrale de réservation permet à l'internaute d'avoir un contact téléphonique d'assistance au montage de son produit touristique, ou pour packager un séjour avec plusieurs prestations proposées sur la plateforme.
- Le Comité Départemental du Tourisme du Nord proposera également via cette centrale, des packages « clés en main », assemblés par lui ou par des structures ayant une démarche commerciale (Offices de Tourisme, sites touristiques...).

POURQUOI INTEGRER CETTE DEMARCHE DE CONQUETE DE NOUVEAUX CLIENTS ?

- 1- Etre visible sur de nombreux sites web, qui sont autant de vitrines sur le net pour vous vendre, tout en conservant la maîtrise de votre politique commerciale.
- 2- Disposer d'un outil simple de gestion de vos disponibilités : une seule saisie mais une multi distribution.
- 3- Intégrer une solution de réservation sur votre site web à moindre coût.
- 4- Réduire vos frais de distribution et de commissions en diminuant le nombre d'intermédiaires.
- 5- Diversifier vos canaux de distribution.
- 6- Possibilité d'enrichir votre offre en l'associant à des prestations complémentaires (hébergement + évènement – hébergement + activité...).
- 7- Etre vendu par la centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme du Nord.
- 8- Profiter de l'expérience du Comité Départemental du Tourisme du Nord pour finaliser une vente.

LES CONDITIONS POUR INTEGRER LA PLATEFORME ?

L'adhésion à la place de marché du Comité Départemental du Tourisme du Nord fera l'objet d'un abonnement forfaitaire annuel, en fonction du type de prestataire :

- Hébergements (hôtels, Chambres d'hôtes, Meublés, locatifs de camping) selon capacité d'accueil :
 - ⬇ Jusque 15 personnes : 50 € T.T.C. par an par propriétaire
 - ⬇ De 16 à 39 personnes : 80 € T.T.C. par an par propriétaire
 - ⬇ 40 personnes et plus : 150 € T.T.C. par an par propriétaire

- Autres prestataires Tourisme
(Loisirs, Culture, Restaurants, Billetterie...) 80 € T.T.C. par an

➔ **TARIFS VALABLES EN 2011 ET 2012.**

En 2010, le Comité Départemental du Tourisme du Nord prend à sa charge le coût des mois restants de l'année 2010.

Dans le cadre d'une vente réalisée par la centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme du Nord, la commission facturée aux adhérents de la place de marché s'élèvera à 5%, au lieu des 10% consentis par les prestataires dans le cadre de la convention de mandat les liant au Comité Départemental du Tourisme du Nord.

Le coût d'abonnement comprend :

- La fourniture d'un outil de gestion de vos plannings en ligne durant toute la période de votre engagement.
- La formation à cet outil par le Comité Départemental du Tourisme du Nord.
- L'assistance web permettant d'intégrer la solution de réservation sur votre site web personnel. Mais les coûts liés à la mise à jour de vos pages par votre agence web seront à votre charge.

CONVENTION D'ADHESION A LA PLACE DE MARCHÉ DU COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DU NORD

Préambule :

Le Comité Départemental du Tourisme du Nord s'est doté d'un nouvel outil de promotion et de vente de l'offre touristique du département sur internet, baptisé **plate-forme de promotion et commercialisation**.

Cette plateforme regroupe :

- **Un site internet** de promotion et de vente de l'offre touristique départementale.
- **Une place de marché** : Un système informatique permettant de mettre en lien les prestataires touristiques du département et les clients internautes.
- **Une centrale de réservation** : Un système informatique permettant au Comité Départemental du Tourisme du Nord de vendre en son nom des forfaits touristiques rassemblant des offres du département du Nord, dans le cadre de son autorisation de commercialisation.

La présente convention a pour objet de contractualiser les modalités d'adhésion à la place de marché, intégrée dans cette plate-forme de promotion et commercialisation.



COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DU NORD

LOISIRS ACCUEIL DU NORD

6, rue Gauthier de Châtillon - B.P. 1232

59013 LILLE CEDEX

Tél. : 03 20 57 59 59 • Fax : 03 20 57 52 70

contact@cdt-nord.fr • www.tourisme-nord.fr

ARTICLE I – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Tout prestataire adhérent à la place de marché du Comité Départemental du Tourisme du Nord s'engage à respecter les modalités générales suivantes :

- Informations obligatoires

En fonction du type de prestation concerné, un certain nombre d'informations obligatoires devront être fournies par le prestataire (photographies, descriptifs, conditions générales de vente...). Le détail de ces informations à fournir fera l'objet d'un document annexe à la présente convention, et qui devra être signé par le prestataire adhérent.

- Gestion de la saisie

Dans la mesure où la saisie concernant la prestation est faite par le prestataire lui-même, notamment pour la partie « tarifs et disponibilités », celle-ci fera l'objet d'une validation, dans un premier temps par les équipes du Comité Départemental du Tourisme du Nord, avant l'apparition définitive sur le site internet.

- Mise à jour du web planning pour les prestataires concernés

La mise à jour du web planning doit s'effectuer en temps réel en faisant apparaître toute option ou réservation ferme réalisée pour le compte d'un client, afin de permettre à l'internaute de voir en temps réel les disponibilités du prestataire.

- Suivi du contrat

Le prestataire s'engage à mettre en place une procédure de traitement des réservations qu'il aura reçues par le biais de la plateforme.

Le contrat et les arrhes ou le règlement sont directement retournés par le client au prestataire.

A réception, le prestataire s'engage à tenir à jour son planning ou tous les autres plannings qu'il a à disposition et qui ne sont pas contrôlés par les outils fournis par le Comité Départemental du Tourisme du Nord

Dans le cas où le prestataire accepte le paiement sécurisé par carte bancaire, la prestation est automatiquement réservée (sous réserve de vérification de l'opération bancaire). Le prestataire s'engage alors à exécuter les prestations dans la limite des conditions particulières de ventes préalablement acceptées par le client.

- Suivi des pré-réservations

La pré-réservation est établie au moment de la validation par le client de la proposition faite par le prestataire.

Entre les soussignés :

L'organisme départemental :

Le Comité Départemental du Tourisme du Nord,
Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,
Domicilié : **6, rue Gauthier de Châtillon**
B.P. 1232
59013 LILLE Cédex
Téléphone : 03.20.57.59.59
E-mail : contact@cdt-nord.fr
Fax : 03.20.57.52.70
N° de SIRET : 305 813 610 00030

Autorisation AU 059970001 délivrée par Préfecture du Nord

Garantie Financière APS, pour un montant de 38 112 € à la date de signature de la présente.

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'AXA ASSURANCE, sous le numéro 0000002878197604, agent : M. MOUFLARD Guy-Claude – 2, rue Gauthier de Châtillon – B.P. 1083 – 59012 LILLE Cedex,

représenté par Monsieur Freddy DOLPHIN, agissant en qualité de Directeur, habilité à cet effet,

D'une part,

Et,

Le prestataire :

Nom/raison sociale
Adresse

Tél.
E-mail
Fax
RCS ou n° de SIRET
Représenté par :
Agissant en qualité de :
Personne à contacter :

D'autre part.

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Le Comité Départemental du Tourisme du Nord s'engage à mettre en avant la place de marché lors de ses actions de promotion et de communication.

Dans le souci de valoriser l'ensemble des hébergements et produits qui apparaissent sur sa plateforme de promotion et de commercialisation, de leur assurer une image de marque irréprochable auprès du public, le Comité Départemental du Tourisme du Nord se réserve le droit de refuser à tout moment un hébergement ou produit touristique qui ne lui semblerait pas conforme aux souhaits et exigences de la clientèle ciblée.

- **Statistiques:**

Le Comité Départemental du Tourisme du Nord est l'unique gestionnaire des statistiques globales de la place de marché.

Le Comité Départemental du Tourisme du Nord s'engage à fournir à chaque signataire de la convention un bilan annuel regroupant les données départementales.

ARTICLE III – LES CONDITIONS D'ABONNEMENT

L'adhésion à la place de marché du Comité Départemental du Tourisme du Nord fera l'objet d'un abonnement forfaitaire annuel, en fonction du type de prestataire :

- **Hébergements** (hôtels, Chambres d'hôtes, Meublés, locatifs de camping)
selon la capacité d'accueil :
 - moins de 15 personnes : **50 € TTC par an par propriétaire**
 - de 16 à 39 personnes : **80 € TTC par an par propriétaire**
 - plus de 40 personnes : **150 € TTC par an par propriétaire**

- **Autres prestataires Tourisme** (Loisirs, Culture, Restaurants, Billetterie...) :
80 € TTC par an par structure

Ces tarifs sont valables pour les années 2011 et 2012.

En cas d'adhésion dès la mise en ligne de la place de marché en 2010, **le CDT prendra à sa charge le coût de l'abonnement de l'année 2010.** Le prestataire ne sera facturé qu'à compté de janvier 2011.

Ensuite, le paiement annuel de l'abonnement se fera dès réception de la facture.

Toute adhésion en cours d'année fera l'objet d'une facturation prorata temporis, au nombre de mois d'adhésion.

Le délai de validité d'option est déterminé par le prestataire.
L'option ne peut être supprimée que par le prestataire.

- **Qualité et responsabilité de l'offre**

L'ensemble des prestations figurant dans la plateforme de commercialisation représente « la vitrine commerciale » du département. Aussi, elle se doit de pouvoir offrir à la clientèle française ou étrangère une offre touristique de qualité, répondant à des normes de confort, de propreté, de sécurité, de qualité de produits consommables, d'accueil et de bien être.

Chaque prestataire s'engage personnellement à offrir des prestations de qualité et à donner des renseignements conformes à la réalité de sa structure ou de son produit. Il sera le seul responsable de son offre devant le client.

Un site de démonstration est mis à disposition des prestataires touristiques par le Comité Départemental du Tourisme du Nord lors de la phase de formation / paramétrage / saisie. Ce site est identique au site de réservation officiel, mais son usage est réservé aux prestataires touristiques du territoire et au Comité Départemental du Tourisme du Nord. Lorsqu'un prestataire est équipé d'un outil, il apparaîtra en premier lieu sur ce site de démonstration. Ce site permet au prestataire de faire des tests de réservation sur ses propres prestations et de valider ainsi le processus complet de réservation (*prise de réservation, suivi, envoi de contrat, etc.*). Le site de démonstration sera également utilisé par le Comité Départemental du Tourisme du Nord afin de s'assurer que les conditions précédemment énoncées sont respectées avant toute mise en production effective du prestataire (*présence des Conditions Générales de Ventes, photos, descriptifs, tarifs, etc.*).

- **Responsabilité de la vente**

La responsabilité de la vente incombe au prestataire, à partir du moment où il valide la pause d'option et envoie le contrat au client. Le Comité Départemental du Tourisme du Nord ne pourra être tenu responsable des incidents qui surviendraient suite à la contractualisation de la vente.

ARTICLE II – OBLIGATIONS DU COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DU NORD

- **Assistance technique :**

Les équipes du Comité Départemental du Tourisme du Nord sont en mesure d'accompagner les prestataires dans la démarche d'utilisation des services fournis. Le Comité Départemental du Tourisme du Nord assurera un rôle de formation et de conseil auprès des prestataires adhérents à la place de marché.

- **Promotion / communication:**

ARTICLE IV – ADHESION A LA CENTRALE DE RESERVATION DU CDT NORD EN COMPLEMENT DE LA PLACE DE MARCHE

Tout prestataire adhérent à la place de marché du Comité Départemental du Tourisme du Nord pourra bénéficier des services de la centrale de réservation du CDT s'il le souhaite, sous réserve d'avoir signé la convention de mandat ci-jointe.

Cette double adhésion (place de marché + centrale de résa) lui permettra de bénéficier d'une réduction du taux de commissionnement normalement appliqué aux ventes effectuées par la centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme du Nord.

La commission facturée par la centrale de résa du CDT aux adhérents à la place de marché sera donc de **5% au lieu de 10% (tel que mentionné dans la convention de mandat), pour les ventes de produits secs ou packagés auprès du public individuel.**

ARTICLE V – VENTE PAR LA CENTRALE DE RESERVATION DU COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DU NORD

La centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme du Nord, lorsqu'elle vendra une prestation sèche ou packagée à un client, s'appuiera sur les informations fournies et saisies par le prestataire dans les outils de la place de marché.

Les obligations du prestataire restent donc les mêmes que dans le cadre de la vente directe par la place de marché.

Dans les cas où la centrale de réservation devrait vérifier un tarif ou une disponibilité en dehors des informations fournies dans les outils de la place de marché, les articles VII, VIII, IX et X de la convention de mandat s'appliquent.

ARTICLE VI – DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre de l'année en cours et sera renouvelée d'année en année par tacite reconduction, dans la limite de trois années consécutives.

Elle pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve de respecter un préavis d'une durée de 2 mois avant l'échéance annuelle du 31 décembre.

Elle pourra être dénoncée également à tout moment par l'une ou l'autre des parties, en cas de manquement à l'une des clauses de la convention, ayant causé un préjudice.

ARTICLE VII – INTUITI PERSONAE

En cas de changement de statut, de cessation d'activité, etc. le signataire de la présente convention d'adhésion doit en informer sans délai le Comité Départemental du Tourisme du Nord. La présente convention sera alors automatiquement résiliée.

ARTICLE VIII - AVENANTS

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé des deux parties.

ARTICLE IX – LITIGES

En cas de litiges portant sur l'exécution de la prestation et si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci prendra en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige. (notamment : dédommager le client, lui proposer une autre prestation de même nature, le remboursement total en dernier recours...)

Tout litige ne pouvant trouver d'accord amiable, sera porté devant le Tribunal de Grande Instance de LILLE.

Fait en deux exemplaires, à
LE

LE COMITE DEPARTEMENTAL
DU TOURISME DU NORD

LE PRESTATAIRE

(signature et qualité, précédées de la mention " Lu et approuvé ")