



CONTRAT UTILISATEUR PLACE DE MARCHÉ GARD TOURISME / OFFICES DE TOURISME
--

Entre :

L'Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Gard

11 place du 8 mai 1945 - BP 122 - 30010 Nîmes Cedex 4
Représentée par sa Directrice Madame Fabienne GRIFFOUL

Ci-après nommée « **Gard Tourisme** » :

Et :

Monsieur ou (et) Madame :

Représentant la structure (Raison sociale) :

Adresse :

Code postal : Commune :

Téléphone(s) :

E-mail :@.....

Ci-après nommé le « **Prestataire** » :

Personne physique ou morale proposant une offre touristique sur le département du Gard (et dans quelques cas particuliers sur des territoires limitrophes au Gard).

PREAMBULE

Comme indiqué dans le cadre du schéma départemental du tourisme des loisirs et de l'attractivité 2018 - 2021, l'action 9-2 « Mettre en œuvre une place de marché avec l'ensemble des territoires » indique la volonté du Département de développer les outils adaptés aux modes de consommation actuels des clientèles et favoriser l'augmentation des revenus des prestataires.

Par conséquent, Gard Tourisme s'est équipé de la plateforme technologique « elloha » dont la fonction principale est de délivrer un service de « place de marché ».

Son objectif est de faciliter la mise en marché de l'offre touristique et les relations commerciales entre les prestataires et leurs clients.

Sa mise en œuvre et son animation reposent sur un partenariat entre la société Elloha (éditeur de l'outil), Gard Tourisme, les Offices de tourisme qui le souhaitent, et autres Partenaires (réseaux et filières...).

Les bénéficiaires de la place de marché sont en premier lieu les professionnels du tourisme gardois.

Leur est concédé à titre gratuit le pack « startup » lorsque ceux-ci sont partenaires d'un Office de Tourisme lui-même engagé dans le déploiement de la place de marché au côté de Gard Tourisme par voie de convention.

Les dispositions contractuelles du présent document constituent les conditions générales d'utilisation du compte « elloha » pack « startup » et décrivent les modalités de facturation des commissions sur ventes appliquées dans le cadre du principe d'apport d'affaires ainsi que les frais inhérents à la solution de paiement en ligne.

Il a été convenu entre les parties ce qui suit :

ARTICLE 1 : Objet du présent contrat

Le présent contrat a pour objet de présenter le cadre d'utilisation de la solution « elloha » ainsi que définir les droits et obligations de Gard Tourisme et du Prestataire relatifs à l'usage de l'outil.

Le Prestataire reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation et déclare les accepter sans réserve.

ARTICLE 2 : Description et modalités de fonctionnement de l'outil « elloha »

2.1 Nature et caractéristiques de l'outil « elloha »

« Elloha » permet la commercialisation en ligne de tous types de prestations touristiques (hébergements, activités sportives ou culturelles, visites...).

La formule « **Startup** », proposée en version payante ou gratuite (Cf. article 7 – Conditions financières), au travers du conventionnement Gard Tourisme / Offices de Tourisme permet aux prestataires de gérer en toute autonomie :

- Les informations descriptives présentes sur les supports de vente en ligne et figurant sur les documents contractuels édités suite à une réservation via « elloha ».
- La tarification en fonction du type d'activité et des périodes.
- Les plannings de disponibilité de chaque prestation.
- L'intégration d'un module de réservation dans son site internet (widgets).
- Le suivi des réservations et des encaissements.

Les packs « **Connect** » et « **Magic** » sont proposées hors conventionnement Gard Tourisme / Offices de Tourisme par la société Elloha au travers de formules optionnelles payantes (tarifs négociés par Gard Tourisme au profit des professionnels du tourisme gardois, Cf. Annexe 1 – Tarifs des abonnements « elloha »).

Le prestataire s'acquittera de cette option directement auprès de la société Elloha via son compte.

Le prestataire effectuera lui-même les démarches d'inscription auprès de chaque site commercial (OTA) sur lequel il souhaite figurer.

Dans le cas de réservations faites sur ce ou ces sites commerciaux, Gard Tourisme ne retiendra aucune commission. Le prestataire s'acquittera uniquement de frais inhérents aux règles du site commercial concerné.

- « **Connect** », permet de synchroniser « elloha » avec certains sites commerciaux (OTA) tels que Booking, AirBnb, Tripadvisor, HomeAway, Expedia, Viator, etc.
- « **Magic** », permet de générer en quelques clics le site Internet personnel du prestataire doté d'un moteur de vente en ligne.

2.2 Diffusion des prestations via l'outil « elloha »

Les produits touristiques enregistrés dans « elloha » seront diffusés sur les sites internet suivants :

- Sites de Gard Tourisme : tourismegard.com (sous réserve que l'offre soit homologuée et/ou qualifiée).
- Sites des Offices de Tourisme partenaires du projet (si le prestataire est partenaire d'Office de Tourisme).
- Site du prestataire (widget de disponibilités et de réservation à intégrer par ses propres moyens)

2.3 État des ventes

Gard Tourisme établira un état trimestriel des réservations afin d'en faire parvenir le détail aux professionnels avant règlement de la commission. Trois types d'états sont prévus dans le but de qualifier les dossiers de réservation dans l'interface « elloha ».

- Annulé, cet état signifie que le professionnel a annulé le dossier dans l'interface pour une raison qui sera indiquée dans celui-ci.
- Réserve, signifie qu'une réservation a été réalisée, mais le montant n'a pas été totalement perçu ou le dossier n'a pas été soldé par le prestataire dans l'interface.
- Soldé, l'encaissement est complet et le dossier est clôturé.

L'état des ventes prendra en compte les dossiers en état « soldé » et « réservé » avec une date de fin de séjour dépassée. Ces dossiers seront considérés comme honorés puisque non annulés dans l'interface.

ARTICLE 3 : Obligations du Prestataire

Le prestataire s'engage à :

- Certifier jouir de la pleine capacité juridique et disposer de tous les documents l'autorisant à proposer et à commercialiser les prestations touristiques qu'il diffusera via « elloha ».
- Avoir les connaissances informatiques nécessaires à la bonne utilisation de « elloha » (rédaction, envoi et réception de mails, navigation courante sur internet...)
- Mettre en place et maintenir par ses propres moyens les outils informatiques (microordinateur) et de télécommunications (connexion internet et adresse e-mail) nécessaires à l'accès à « elloha ».
- Indiquer des informations exactes et valides sur ses prestations et assumer l'entière responsabilité des données qu'il met en ligne. Le prestataire certifie de ne pas diffuser de publicité trompeuse susceptible de faire l'objet de sanction pénale.
- Mettre à jour les informations portant sur les descriptifs, les tarifs et les disponibilités.
- Accepter que ces informations soient diffusées sur les sites partenaires (Gard Tourisme, Offices de Tourisme...)
- Respecter la réglementation liée à la commercialisation des prestations touristiques.
- Adresser aux clients, les documents de réservation (confirmation de réservation, conditions de vente...) conformes à la législation en vigueur.
- Être à jour des démarches administratives, sociales et fiscales inhérentes au type de prestation vendue (ex : déclaration mairie, assurances, taxe de séjour...).
- Honorer la transaction commerciale indépendamment de l'origine de la vente (site personnel, site territorial, autres sites commerciaux) selon les conditions de vente spécifiées au client lors de sa réservation.
- Adhérer à au moins un Office de Tourisme partenaire du dispositif « place de marché » ou payer un abonnement annuel à Gard Tourisme.
- S'acquitter des commissions sur les ventes réalisées par l'intermédiaire des distributeurs apporteurs d'affaires que sont Gard Tourisme et les Offices de Tourisme partenaires.
- Se conformer aux lois applicables et notamment à celles relatives à l'utilisation, la communication et la diffusion d'informations sur Internet. S'interdire l'envoi ou la transmission de toute forme de message non sollicité pouvant être interprété comme une publicité, ainsi que l'envoi de tout message généré par une liste de diffusion dans laquelle le destinataire n'a pas spécifiquement demandé à figurer.
- Pour les locations meublées non labellisées souhaitant être vendues sur le site de Gard Tourisme : avoir, à minima, un classement « meublé de tourisme » en cours de validé.
- Pour les chambres d'hôtes non labellisées souhaitant être vendues sur le site de Gard Tourisme : avoir, à minima, la certification « Référentiel Chambres d'hôtes OTF ».

ARTICLE 4 : Obligations de Gard Tourisme

Gard Tourisme s'engage à :

- Mettre en place et maintenir, par l'intermédiaire de la société Elloha, l'outil « elloha » dans toutes ses fonctionnalités.
- Assurer le droit d'usage (dans le cadre du pack « Startup ») et fournir un identifiant et un code d'accès pour l'utilisation d'un compte « elloha ».
- Mettre tous les moyens en œuvre pour faciliter la diffusion des offres sur les sites des Offices de Tourisme partenaires et sur le site tourismegard.com.
- Mettre à disposition du Prestataire un code (widget) nécessaire à l'insertion d'un planning de disponibilités ou d'un moteur de réservation sur son site personnel.
- Transmettre au prestataire un état des ventes (commissions) dans un délai suffisant avant la date de chaque prélèvement automatique.

ARTICLE 5 : Responsabilités

Gard Tourisme se réserve le droit de contrôler l'utilisation « d'elloha ».

En cas d'erreur ou de lacunes du Prestataire dans la saisie des offres dans l'outil « elloha », Gard Tourisme se réserve la faculté, sans que celle-ci n'engage de quelque manière que ce soit sa responsabilité, de signaler au Prestataire les anomalies constatées afin qu'il y remédie.

Le Prestataire garantit à Gard Tourisme la véracité, l'exhaustivité et la mise à jour des données dont il garde la complète maîtrise.

Le Prestataire assure l'entière responsabilité vis-à-vis du client des informations communiquées via « elloha » et renonce à rechercher en cas de litiges, la responsabilité de Gard Tourisme.

Si Gard Tourisme était mis en cause, le Prestataire le garantirait contre toute action judiciaire.

Le Prestataire assure l'entière responsabilité de sa relation commerciale et contractuelle avec les clients.

Le Prestataire renonce expressément à engager la responsabilité de Gard Tourisme pour quelque motif que ce soit lié à l'exécution du présent contrat et notamment en cas de dysfonctionnement, de panne ou d'interruption quelconque de l'outil « elloha », celui-ci étant conçu et maintenu par un fournisseur extérieur à Gard Tourisme.

En pareilles circonstances, Gard Tourisme s'engage à agir auprès du fournisseur afin que celui-ci rétablisse le fonctionnement de l'outil « elloha » dans les meilleurs délais.

Le Prestataire ne revendiquera aucun préjudice à l'encontre de Gard Tourisme pour l'octroi de dommages et intérêts en cas de problème de fonctionnement de l'outil « elloha ».

ARTICLE 6 : Conditions financières du pack « startup »

Gard Tourisme a la qualité de facilitateur dans la mise en relation entre le client et les Prestataires touristiques du territoire Gardois.

La mise à disposition au Prestataire de l'outil « elloha » est conditionnée au règlement suivant :

- Cas 1 - Si le Prestataire est partenaire d'un Office de Tourisme Gardois qui a conventionné avec Gard Tourisme (Cf Annexe 2 - Liste des Offices de Tourisme partenaires), l'accès à l'outil est gratuit (formule « Startup »).
- Cas 2 - Si le Prestataire est partenaire d'un Office de Tourisme qui n'a pas conventionné avec Gard Tourisme, il devra s'acquitter d'un abonnement annuel de 190 € TTC, à régler auprès de Gard Tourisme lors de la création de son compte « elloha ».
- Cas 3 - Si le Prestataire n'est partenaire à aucun Office de Tourisme, il devra s'acquitter d'un abonnement annuel de 190 € TTC, à régler auprès de Gard Tourisme lors de la création de son compte « elloha ».

Les conditions financières peuvent évoluer à la reconduction du contrat selon trois critères :

- Le prestataire n'est plus partenaire d'un Office de Tourisme. Dans ce cas il devra s'acquitter d'un abonnement annuel de 190€ TTC (Cf. Article 7 – Conditions Financières - Cas 3).
- L'Office de Tourisme n'est plus partenaire auprès de Gard Tourisme pour la place de marché. Dans ce cas le prestataire devra s'acquitter d'un abonnement annuel de 190€ TTC (Cf. Article 7 - Conditions Financières - Cas 2).
- Évolution des avantages concédés par la société Elloha à Gard Tourisme et les Offices de Tourisme partenaires.

Les Offices de Tourisme et Gard Tourisme, en leur qualité de facilitateurs / apporteurs d'affaires, appliqueront une commission de 8% sur le montant total TTC de toutes réservations / achats provenant des sites « apporteurs d'affaires » de Gard Tourisme et des Offices de Tourisme partenaires.

Le règlement du montant des commissions dues par le prestataire signataire du dit contrat, s'effectuera par prélèvement bancaire conformément au mandat de prélèvement SEPA signé et retourné en bonne et due forme. Ce prélèvement de commission s'opèrera tous les trimestres à compter de l'ouverture du compte « elloha ». Gard Tourisme agira à ce titre au travers de son service Gard Réservation, pour le comptes des Offices de Tourisme apporteurs d'affaires et son propre compte. L'état des ventes (Cf. article 2.3 État des ventes) sera transmis par email au prestataire pour validation sous quinze jours maximum. Le prestataire aura durant cette période la possibilité de contester l'état des ventes porté à sa connaissance. Sans rectification sur justificatif du prestataire, durant ce délai de quinze jours, Gard Tourisme procédera à l'encaissement du montant total des commissions dues à Gard Tourisme et aux Offices de Tourisme.

Aucun commissionnement ne sera appliqué sur les ventes réalisées par le Prestataire via son site personnel ou en cas de réservations directes depuis son tableau de bord « elloha ».

Il est précisé qu'aucune somme ne pourra être réclamée par le Prestataire à Gard Tourisme ou tout autre apporteur d'affaires, pour quelque motif que ce soit, notamment en cas d'annulation de toute réservation faite via « elloha » (option, solde...).

Les frais inhérents aux transactions bancaires s'opérant au travers de l'une des solutions de paiement en ligne proposées par la société Elloha, à savoir Stripe et Paybox, feront l'objet d'une facturation par l'opérateur lui-même auprès du prestataire et selon un barème de frais fournis par ses soins.

À titre indicatif :

- Stripe : 3% de commission / transaction
- Paybox : 190€ HT de frais de mise en service, Abonnement mensuel 9€ TTC auprès d'Elloha, 35€ HT d'abonnement mensuel auprès de Paybox pour 100 transactions, puis 0.085€ HT /transaction

ARTICLE 7 : Droit d'usage

La mise à disposition de l'outil « elloha » par Gard Tourisme aux Prestataires n'emporte aucun transfert total ou partiel des droits de propriété de l'outil et ne confère qu'un simple droit d'utilisation tel que défini par la présente convention de partenariat.

ARTICLE 8 : Droit de retrait et de suppression

Gard Tourisme sera en droit de retirer de plein droit et sans sommation toutes données mises en ligne par les Prestataires qui violeraient les présentes conditions générales d'utilisation et plus généralement les lois applicables.

ARTICLE 9 : Droit de propriété

Le Prestataire déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle et avoir reçu l'accord préalable de chacun des auteurs et personnes représentées, sur les données et plus généralement sur l'ensemble des informations de toute nature que ce soit.

Le Prestataire accorde, à titre gratuit et pour le monde entier, à Gard Tourisme, pour la durée du présent contrat en ce compris ses éventuels renouvellements, le droit non exclusif de diffuser des contenus qu'il aura mis en ligne par l'intermédiaire de l'outil « elloha ».

Il est rappelé que le Prestataire est seul responsable de l'obtention préalable des droits de propriété intellectuelle et des droits à l'image portant sur les données qu'il aura mises en ligne et s'engage en cas de réclamation à indemniser et à garantir Gard Tourisme.

ARTICLE 10 : Changement de situation du Prestataire

En cas de cession, partielle ou totale, absorption, ou fusion, de son activité faisant l'objet de ce présent contrat, le Prestataire a obligation d'en informer préalablement Gard Tourisme 15 jours avant la date du changement de situation.

Toutes commissions sur les ventes réalisées avant le changement de situation restent dues à Gard Tourisme.

Un avenant à ce contrat sera établi entre le nouveau prestataire et Gard Tourisme.

Par ailleurs, le prestataire est tenu de respecter ses engagements auprès de ses clients, conformément aux conditions générales de vente.

ARTICLE 11 : Modification

Toutes modifications du contrat, à la demande et acceptées par l'une ou l'autre des parties, fera l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

ARTICLE 12 : Entrée en vigueur – Durée

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date d'ouverture du compte utilisateur « Startup » par la société Elloha.

Le présent contrat sera reconduit tacitement pour une durée d'un an à partir de la date anniversaire de l'ouverture du compte, sauf si l'une ou l'autre des parties manifeste, par courrier, sa volonté de ne pas le reconduire, en respectant un préavis d'un mois (résiliation anticipée définie dans l'article 13 Résiliation).

ARTICLE 13 : Résiliation

Les parties se réservent le droit de résilier le présent contrat à tout moment avec respect d'un préavis d'un mois. La mise hors ligne des produits du Prestataire s'opérera le trentième jour à compter de la notification écrite.

Gard Tourisme se réserve le plein droit de suspendre ou de mettre fin purement et simplement au droit d'accès du Prestataire à « elloha » notamment pour les motifs suivants :

- Le non-respect des engagements contractuels par le co-contractant ;
- Le non-respect des conditions générales d'utilisation ;
- Le non-règlement des commissions dues ;
- Le non-respect de la réglementation liée à la commercialisation des prestations touristiques ;
- Le caractère répété et avéré des plaintes de clients.

La liste de ces motifs est non exhaustive.

En cas de résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, le Prestataire s'engage à honorer les contrats de réservations antérieurement conclus.

Il est rappelé que Gard Tourisme se réserve également le plein droit de suspendre, à tout moment, l'accès et l'utilisation d'« elloha » pour une durée limitée pour des raisons internes et/ou techniques, notamment pour permettre la maintenance logicielle et matérielle.

Dans le cas d'une suspension pour des raisons internes et/ou techniques, Gard Tourisme s'efforcera d'informer préalablement les prestataires avant la date de suspension de l'accès à « elloha ».

ARTICLE 14 : Litiges

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours à compter du jour où le litige est porté à la connaissance de l'autre partie par celui qui l'invoque. Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, le litige sera porté devant le Tribunal administratif de Nîmes.

Copie en deux exemplaires :

Fait à

Le :/...../.....

La Directrice
Gard Tourisme
Madame Fabienne GRIFFOUL

Le Prestataire
M.....

ANNEXE 1

Tarifs des abonnements « elloha » *

Abonnements	Prix public	Remise	Prix Net
Startup	19,00€	100%	0,00€
Connect	39,00€	51%	19,00€
Magic	49,00€	40%	29,00€

*Tarifs mensuels indicatifs pour l'année 2019

ANNEXE 2

Liste des Offices de Tourisme partenaires

Liste exhaustive au 09 octobre 2018

- Aigues-Mortes
- Beaucaire Terre d'Argence
- Cévennes et Navacelles
- Cévennes Tourisme
- Cèze Cévennes
- Méjannes le Clap
- Mont Aigoual Causses Cévennes
- Nîmes Métropole
- Pays de Sommières
- Vauvert Petite Camargue