

CONDITIONS ET MODALITES DE COMMERCIALISATION DE MEUBLES PAR L'OTL

Conditions préalables à toute commercialisation de meublé par l'OTL.

Tout meublé dont la commercialisation est confiée à l'OTL par le biais de son outil Centrale de Réservation doit être classé selon les normes officielles de classement en vigueur. Grille référentielle et liste des organismes de contrôle accrédités ou réputés accrédités disponibles sur www.classement.atout-france.fr

Vous pouvez également demander la grille référentielle aux conseillères en séjours du Service Hébergement.

PROMOTION

Le site Internet de l'OT.

L'OTL dispose d'un site Internet d'information et de promotion. Il permet également la commercialisation en ligne de diverses prestations touristiques.

Le propriétaire qui aura confié la commercialisation de son meublé à l'OTL verra son hébergement automatiquement référencé et mis en ligne sur le site de l'Office de Tourisme et Loisirs et sur les sites partenaires.

Le client internaute aura l'opportunité de visualiser les descriptifs des meublés disponibles, accompagnés de visuels, et d'effectuer une réservation en ligne.

Dans ce cas précis, les meublés proposés, selon des critères choisis par le client internaute, apparaîtront dans leur globalité, mais dans un ordre aléatoire, c'est-à-dire que l'ordre des meublés présentés au client internaute sera différent à chaque demande et sans qu'aucune intervention humaine ne soit effectuée.

La Marque Blanche.

L'Office de Tourisme et Loisirs donne la possibilité aux propriétaires de meublé(s) disposant d'un site internet voué à la promotion de leur hébergement de mettre en place un lien depuis la fiche descriptive de leur meublé sur le site www.labresse.net vers leur site internet.

En contrepartie, ces mêmes propriétaires intégreront sur la page d'accueil de leur site l'outil de vente en ligne permettant aux internautes de bénéficier de la réservation en ligne avec un système de paiement sécurisé (système de « marque blanche »).

Guide Hébergement-Restauration

Tous les ans, l'OTL édite (à 8000 exemplaires pour 2017) un guide regroupant tous les hébergements et lieux de restauration adhérents à l'Office de Tourisme et Loisirs de La Bresse. Ce guide est distribué à l'accueil de l'Office de Tourisme, par courrier, lors d'actions promotionnelles et en téléchargement/consultation sur le site Internet <http://www.labresse.net>. Cet encart est gratuit pour tout propriétaire de meublé de tourisme adhérent en centrale de réservation. *Seul l'ajout des coordonnées personnelles du propriétaire sur l'encart entraîne un coût :*

1er encart	180.72 €
Meublé(s) suivant(s)	104.40 €

FONCTIONNEMENT DE LA CENTRALE DE RESERVATION

Procédure de réservation.

➤ Procédure de réservation par courrier, téléphone ou e-mail :

- Les conseillères en séjour établissent un devis selon les disponibilités des hébergements et les préférences du client
- Elles adressent ensuite au client une option de réservation valable 8 jours ou moins selon la date du séjour. Durant cette semaine d'option, le client peut soit confirmer la location, soit l'annuler sans frais.
- Le propriétaire sera automatiquement averti de cette option par e-mail, courrier postal ou téléphone en cas de dernière minute.

- Dès la confirmation de réservation de la part du client (signature du contrat de réservation + règlement d'un acompte de 25% du séjour), les conseillères envoient au propriétaire la confirmation de réservation (par e-mail ou courrier) et adresse par virement le montant de l'acompte de la location au propriétaire, déduction faite de la commission.
- Le versement du solde au propriétaire, s'effectuera par virement après réception du solde par l'Office de Tourisme (le solde est dû à l'OT au moins 1 mois avant la date d'arrivée du client).

➤ **Commissions :**

- Pour toute réservation d'un séjour en meublé effectuée par l'Office de Tourisme pour le compte d'un propriétaire, une commission calculée sur le montant TTC du séjour est due :

COMMISSIONS CALCULEES SUR LE MONTANT TTC DU SEJOUR (incluant les commissionnements liés au moyen de paiement à distance)
RESERVATIONS EN LIGNE depuis le site internet du propriétaire (marque blanche)
<ul style="list-style-type: none"> - Une commission de 6 % HT sera déduite du montant de l'acompte du séjour avant reversement au propriétaire lorsque le meublé est commercialisé « charges comprises » - Une commission de 7 % HT sera déduite du montant de l'acompte du séjour avant reversement au propriétaire lorsque le meublé est commercialisé « charges en sus »
RESERVATION EN « BACK OFFICE » ET PAR INTERNET
(par téléphone, courrier, fax, courrier électronique, au guichet et sur le site internet de l'Office de Tourisme ou du SIVU Hautes-Vosges ou des sites partenaires tels que France Montagne, etc
<ul style="list-style-type: none"> - Une commission de 9 % HT sera déduite du montant de l'acompte du séjour avant reversement au propriétaire lorsque le meublé est commercialisé « charges comprises » - Une commission de 10 % HT sera déduite du montant de l'acompte du séjour avant reversement au propriétaire lorsque le meublé est commercialisé « charges en sus »

 **Gestion des plannings d'occupation du meublé.**

Le propriétaire peut gérer librement son planning via un accès intranet.

Dans ce cas, les conseillères en séjour lui remettent un code d'accès personnel et confidentiel afin de lui permettre de mettre à jour son planning en temps réel.

Lorsque le propriétaire confie la gestion de son planning à l'Office de Tourisme, le planning est accessible au propriétaire et à l'Office de Tourisme.

En conséquence, le propriétaire s'engage à honorer les réservations qui seront conclues par l'OTL pour son compte, et à ne pas proposer de locations sur une période en état d'option.

Lorsque le propriétaire gère directement son planning, il est en mesure de :

consulter directement son planning en vue de connaître les options et confirmations de réservation effectuées par la centrale de réservation de l'OTL,
ouvrir ou fermer son planning en fonction des disponibilités en cours et des réservations qu'ils souhaiteraient effectuer en direct
suivre l'état des dossiers clients
mettre en ligne des offres promotionnelles
gérer directement ses contrats de particulier à particulier depuis son Espace Pro

Si le propriétaire n'a pas d'accès à internet, il peut transmettre à la centrale de réservation les périodes à « ouvrir » ou « fermer » sur son planning.

 **Mise en ligne d'une politique tarifaire promotionnelle**

Au moment de la transmission de la grille tarifaire des meublés pour l'année n + 1, le propriétaire a la possibilité de communiquer les périodes sur lesquelles il souhaite éventuellement mettre en place des tarifs promotionnels. Ensuite, le propriétaire peut gérer librement via son accès intranet ses promotions.

LE PROPRIETAIRE

Dans le cadre de la commercialisation de meublé touristique confié par le propriétaire à l'Office de Tourisme, le propriétaire s'engage à :

 **Maintenir son meublé en conformité avec son classement.**


 **Communiquer à l'OTL les éléments suivants :**

- la charte d'engagement et de partenariat définissant les obligations d'ordre général entre OTL et partenaire adhérent
- le descriptif du meublé confié à la Centrale de Réservation,

- le détail des équipements à destination du public familial avec enfants
- la grille des tarifs en vigueur pratiqués par le propriétaire selon les saisons définies par l'Office de Tourisme et les périodes promotionnelles,

L'image et le renom de la centrale de réservation de l'OTL reposent sur la fiabilité des informations stockées dans le système.

Aussi, le propriétaire s'engage à communiquer à la centrale de réservation de l'OTL l'ensemble des informations nécessaires à son bon fonctionnement, en retournant les documents qui lui sont adressés chaque année (avenants à la convention, grille tarifaire, éléments concernant l'élaboration du guide « Hébergement-Restauration »...) dans les délais impartis.

 **Etre muni des équipements suivants :**

- un **téléphone** (au minimum),
- Il est vivement recommandé au propriétaire d'un meublé d'être connecté à **Internet** et de posséder une **adresse e-mail**

 **Prendre connaissance et respecter les conditions générales et particulières de ventes.**

Les offices de tourisme immatriculés, dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22/07/2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les conditions générales et particulières de vente de l'Office de Tourisme de La Bresse sont mentionnées sur tous les contrats de réservation. Le propriétaire s'engage à les respecter et à les faire appliquer auprès des clients.

 **S'acquitter des montants suivants auprès de l'OTL :**

- Frais de commercialisation et de promotion dont les montants sont votés par le Conseil d'Administration

Type de location		Tarif TTC. par meublé en Euros		Annotations
		Avec lien sur le site du propriétaire et mise à disposition de l'outil de vente en ligne	Sans lien et sans mise à disposition de l'outil de vente en ligne	
Nombre de chalet(s) ou maison (s)	1	175,92 €	158,28 €	
	2	262,80 €	236,40 €	
	3	349,68 €	314,76 €	
	4	436,56 €	392,88 €	
	5	479,04 €	432,00 €	Dégressif (- 50 % à partir du 5 ^{ème})
	6	523,44 €	471,12 €	
	7	567,00 €	510,24 €	
	8	610,44 €	549,48 €	
	9	653,88 €	588,48 €	
	10	723,96 €	607,92 €	Dégressif (- 75 % à partir du 10 ^{ème})
Nombre de appartement(s) ou studio(s) ou maison(s) mitoyenne(s)	1	120,12 €	108,12 €	
	2	185,28 €	166,68 €	
	3	250,32 €	225,24 €	
	4	315,36 €	283,80 €	
	5	348,00 €	313,08 €	Dégressif (- 50 % à partir du 5 ^{ème})
	6	380,52 €	334,92 €	
	7	413,16 €	371,76 €	
	8	445,56 €	401,04 €	
	9	478,20 €	430,32 €	
	10	494,40 €	444,96 €	Dégressif (- 75 % à partir du 10 ^{ème})

 **Reverser le montant de la taxe de séjour :**

Le propriétaire s'engage à reverser la taxe de séjour perçue pour toutes ses locations dans le cas où la commune où se situe le meublé est assujettie à la taxe de séjour ; (carnets à souches et tarifs disponibles à l'Office de Tourisme et Loisirs pour les meublés situés sur la commune de La Bresse).

 **Assurer l'accueil client : remise des clés et état des lieux.**

La remise des clés et les états des lieux d'entrée et de sortie sont à effectuer par le propriétaire ou son gardien.

Dans ce cadre, le propriétaire s'engage à mettre à disposition des clients le meublé loué en respectant plus particulièrement les points suivants :

un accueil de qualité lors de la remise des clés,
un état des lieux qui doit être effectué à l'arrivée et au départ des clients (un document écrit faisant foi doit être signé par les deux parties, sans quoi, aucune caution ne pourra être demandée et encaissée par le propriétaire en cas de dégât).
Pour les propriétaires qui commercialisent « hors charges », le relevé des compteurs (obligatoirement indépendants de tout autre hébergement) se déroulera à l'arrivée et au départ du client (les charges ne peuvent être facturées au-delà des montants fixés par le fournisseur).
la propreté des installations (le ménage est à effectuer avant et après chaque location),
l'entretien et la remise en état entre deux locations (vérifier le bon fonctionnement des installations et du chauffage, assurer le déneigement du chemin d'accès, la tonte de la pelouse...)
la température ambiante (le meublé doit être convenablement chauffé avant l'arrivée du locataire en hiver). Pour les propriétaires qui commercialisent « hors charges », les frais engendrés par « cette mise à température » ne pourront être facturés aux clients puisque le relevé de compteur ne se fera qu'à leur arrivée.
Pour les hébergements alimentés en eau par une source privée, le propriétaire doit être en mesure de présenter les documents relatifs à la déclaration de cette source auprès de l'Agence Régionale de Santé de Lorraine et les documents d'analyse de contrôle annuelle effectuée par un laboratoire agréé.

 **Accorder l'exclusivité de la commercialisation du meublé à l'OTL sauf accord préalable.**

Le propriétaire s'engage par la présente convention à ne proposer son (ou ses) meublé(s) inscrit(s) en centrale de réservation à L'office de Tourisme de La Bresse à aucune autre centrale de réservation en vue d'être commercialisé(s) sauf accord préalable (des passerelles pourront être mises en place avec d'autres systèmes de réservation ; dans ce cas précis, le meublé pourra être commercialisé par plusieurs centrales de réservation selon des conditions spécifiques)

L'OFFICE DE TOURISME

L'OTL, par le biais de son service Centrale de réservation :

réservera le meilleur accueil aux clients et mettra tout en œuvre pour faciliter l'organisation de leur séjour,
veillera à diffuser des renseignements exacts en conformité avec les déclarations du propriétaire,
assurera avec impartialité les services proposés : dans cette optique, l'OT s'engage à être le plus impartial possible vis à vis des propriétaires. Toutefois, les conseillères en séjour devront s'adapter à la demande du client dans ses suggestions et proposer le produit qui se rapproche le plus de l'attente du client.
apportera son aide aux propriétaires qui choisissent de gérer leur planning directement sur internet en leur proposant une aide à l'utilisation optimum de l'outil centrale de réservation et des techniques mises en place qui les concernent directement, (par téléphone ou au bureau du Service Hébergement)
diffusera des informations concernant le système de réservation et des documents au propriétaire,
mettra tout en œuvre pour renforcer la commercialisation et la promotion des hébergements partenaires
Mettra à disposition des propriétaires bénéficiant d'un site internet dédié à la promotion de leur hébergement touristique la possibilité d'intégrer le système de vente en ligne de la Centrale de Réservation avec paiement sécurisé

LES CONSEILLERES EN SEJOURS



Aurélie - Françoise - Gaëlle

Conseillères en Séjour - Service Réservation

☎ 03.29.25.41.29*2 ✉ resa@labresse.fr

Office de Tourisme & Loisirs
2 A rue des Proyes - 88250 LA BRESSE
Tél : 03.29.25.41.29 - Fax : 03.29.25.64.61 - www.labresse.net



Année 2018