



## CAHIER DES CHARGES COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME DE QUIMPER CORNOUAILLE

### CRITERES D'ELIGIBILITE DES PRESTATAIRES POUR LES OFFRES « GROUPES » PROPOSEES PAR LE SERVICE RECEPTIF DE L'OFFICE DE TOURISME DE QUIMPER CORNOUAILLE

#### OFFRES GROUPES ET OFFRES LABELISEES TOURISME EQUITABLE JUSQU'A 12 PERSONNES MAXIMUM.

<b>GENERAL</b>	Le prestataire est adhérent à l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille (OT).
	Le prestataire doit être situé dans la zone géographique d'intervention autorisée par notre habilitation à commercialiser : Quimper et la Cornouaille.
	Le prestataire accorde un tarif groupes, un tarif préférentiel inférieur au tarif public ou reverse une commission à l'OT, pour chaque prestation réservée par l'Office de Tourisme.
	La prestation doit correspondre à la demande, aux attentes des clients et aux axes définis dans la stratégie commerciale de l'OT.
	Le prestataire envoie des photos qualitatives de son offre à l'OT.
	Le prestataire doit être ouvert au minimum d'avril à octobre.
<b>SPÉCIFICITÉS REQUISES POUR LES GROUPES</b>	Le prestataire doit répondre à une offre d'accueil adaptée aux groupes (tarifs spécifiques, menus, commodités en nombre suffisant...)
	Le prestataire dispose d'un stationnement autorisé ou une dépose tolérée pour autocar à proximité (max 1 km).
	Le prestataire doit disposer d'un équipement adapté aux groupes dont les effectifs peuvent varier.
	Le prestataire est capable d'adapter son service au créneau horaire imposé par le programme.
<b>QUALITE DE L'OFFRE</b>	Le prestataire accorde la gratuité au(x) conducteur(s) et au(x) guide(s).
	Le prestataire doit être inscrit dans une démarche qualité tant au niveau de l'accueil que des produits et être conforme avec les normes de sécurité en vigueur.
	Le prestataire s'engage à être à jour de toutes ses obligations réglementaires liées à son activité.
	Le prestataire de loisirs certifié dispose de tous les diplômes et assurances nécessaires à l'exercice de son activité.
	Le prestataire (restaurateur) favorise les circuits courts et propose des produits locaux et de saison – dressage soigné.
<b>FIABILITE</b>	L'hébergement doit être au minimum classé 2 étoiles pour les hôtels, ou dispose d'un label/agrément pour recevoir des groupes (sauf demande du client).
	En cas de remarques négatives justifiées et répétitives, l'OT se réserve la possibilité de dénoncer la convention de commercialisation à tout moment.
	Le prestataire doit être intéressé et investi dans une démarche de commercialisation.
	- L'OT consultera le prestataire pour s'informer de l'état de ses disponibilités par courriel ou par téléphone.
	- L'OT posera une option par courriel au prestataire en précisant la référence du client.
	- Le prestataire devra renvoyer un « bon pour option » avec une date et une signature électronique
	- L'OT enverra un contrat au client. A réception de l'acompte et du contrat signé, une confirmation par courriel sera envoyée au prestataire qu'il devra renvoyer avec un « bon pour accord, daté et signé ».
	- La confirmation comprendra : la référence client / le nombre prévu de participants / la date et l'heure / le détail de la prestation / autre information utile à l'accueil des clients.
	Si le prestataire ne peut maintenir l'option de réservation, il doit en informer l'OT immédiatement par écrit (mail courrier)
	Le prestataire doit informer l'OT de tout changement interne à son établissement entraînant un changement dans sa prestation.
Le prestataire est facilement joignable par téléphone ou courriel et doit avoir un délai de réponse ne dépassant pas 48h.	
Le prestataire signe une convention de partenariat pour une durée d'un an déterminant les engagements de chacune des parties.	
Le prestataire remplira chaque année une fiche tarifaire en indiquant ses différentes prestations et tarifs (tarifs publics et tarifs accordés à l'OT). Cette fiche tarifaire ne peut être revue en cours d'année.	
<b>LABEL TOURISME EQUITABLE</b>	Si le prestataire souhaite intégrer la gamme d'offres durable et équitable de l'OT, celui-ci devra répondre impérativement aux critères exigés par le label Tourisme Equitable de l'ATES. L'objectif du label est d'apporter des garanties quant aux pratiques des voyageurs et structures d'accueil touristique en France et assurer le respect des engagements pris dans la Charte du Tourisme Equitable et Solidaire. L'OT est audité tous les trois ans et l'auditeur pourra refuser l'intégration de prestations qui ne répondent aux critères exigeants du label.

#### ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME DE QUIMPER CORNOUAILLE

L'OT renouvelle tous les ans ses offres et ses prestataires.

L'OT s'engage à faire la promotion de ses offres et de ses partenaires à travers ses différents supports de communication dédiés à la commercialisation des séjours et à travers des actions de promotion.

L'OT se réserve le droit de retirer une prestation de son offre si elle ne répond plus au présent cahier des charges et à sa stratégie commerciale.

L'OT se réserve le droit de modifier ou retirer un package ou une prestation de son offre si celui-ci ne suscite pas de vente ou très peu.