

Pack IBS

Système Secureholiday.net de Ctoutvert
FR - V5 - 01/09/2011

NOM DE L'ETABLISSEMENT :

SOCIETE :

ADRESSE :

CODE POSTAL :

VILLE :

N° TVA INTRA:

TELEPHONE:

FAX :

E- MAIL :

PERSONNE SIGNATAIRE :

Contexte Ctoutvert / Inter Booking Service

Ctoutvert propose aux campings un large choix de canaux de distribution. Cependant, certains accords ne pouvaient être mis en place pour des questions de prise de responsabilité de la vente ; des distributeurs ne veulent ni prendre la responsabilité de la vente, ni la confier directement aux campings. Ils travaillent toujours en s'appuyant sur un intermédiaire capable de lui amener un large choix de destinations, des flux techniques homogènes et performants et surtout un partenaire dûment habilité à prendre la responsabilité de la vente. C'est dans ce cadre que Ctoutvert s'appuie sur l'agence de voyage Inter Booking Service et missionne cette agence pour vous proposer de nouveaux canaux de distribution en France et à l'étranger.

Inter Booking Service titulaire d'un certificat d'immatriculation délivré par Atout France (IM 031100004) est à ce titre habilitée à prendre la responsabilité de la vente et par conséquent travailler au développement de nouveaux canaux de distribution.

Objet du contrat

Le Pack IBS proposé par Inter Booking Service avec le support Secureholiday.net de Ctoutvert couvre 2 types de cadres contractuels :

- 1- Certains distributeurs, partenaires d'Inter Booking Service souhaitent travailler avec l'intermédiaire d'une agence de voyage. Dans ce cas Inter Booking Service porte la responsabilité de la vente et ce contrat en définit les conditions.
- 2- D'autres partenaires souhaitent avoir une relation contractuelle directe avec votre établissement en utilisant le système strictement pour les flux techniques d'informations mis à leur disposition. Dans ce cadre, ce contrat remplira une unique fonction d'engagement sur l'exactitude des informations confiées par le gestionnaire au Pack IBS via le système Secureholiday.net et transférées aux partenaires distributeurs.

Liste des distributeurs, activation des canaux, gestion des allotements, réservation ferme :

La liste des partenaires est maintenue à jour sur l'interface secureholiday.net/admin, onglet Pack IBS / Console de distribution.

L'activation comme la suspension des canaux de distribution se fait en ligne sur cette même interface, selon la volonté du gestionnaire et conditions particulières du distributeur, notamment en fonction du taux de commission sur les ventes de chaque distributeur. Chaque décision d'activation ou de suspension fera l'objet d'un double clic et aura valeur contractuelle. Les ventes en ligne sont faites sur la base d'allotements gérés par le gestionnaire dans l'interface secureholiday.net/admin disposant d'une totale liberté en matière de quantité, de période et de modification. Les allotements sont gérés de manière distincte de la disponibilité classique du système Secureholiday.net, partie Free Booking. Les réservations prises par les distributeurs sont des réservations strictement fermes.

Les engagements principaux du camping :

Par la signature du présent document, le camping accepte sans réserve les conditions contractuelles décrites, conditions générales incluses. Les éléments principaux sont résumés dans les points suivants :

- 1- Le camping s'engage à respecter strictement les stocks confiés à Inter Booking Service via le système Secureholiday.net dans le cadre du Pack IBS, offres spéciales allotées comprises, permettant la réalisation de ventes fermes en ligne. Tout refus de réservations entrainera immédiatement la suspension du camping sur tout ou partie des canaux de distribution.
- 2- Le camping s'engage sur l'exactitude des informations fournies sur l'interface de pilotage Secureholiday.net. et en assumer les conséquences en cas de litige avec un consommateur quel que soit le distributeur.
- 3- Le camping s'engage à réserver le meilleur accueil aux clients d'Inter Booking Service et de ces partenaires.
- 4- Le camping certifie avoir les autorisations nécessaires à l'exercice légal de son activité et s'engage à nous présenter ces documents sur simple demande.

Bon pour accord sans réserve des éléments remplis par vos soins et des conditions générales du Pack IBS.

A

, Le /...../.....

Signature du représentant légal - Tampon de l'établissement

CONDITIONS GENERALES INTER BOOKING SERVICE – PACK IBS

Article 1 – Objet du contrat

Les présentes conditions ont pour objet de définir la collaboration et les conditions de commercialisation des produits du camping sur le réseau de distribution Inter Booking Service.

Article 2 - Stocks confiés en commercialisation à IBS et ses partenaires distributeurs

Le camping s'engage à mettre à disposition des produits avec stock sur le système Secureholiday.net et à le respecter.

Les allotements mis à disposition des distributeurs fonctionnent comme une place de marché.

Les offres spéciales type Flash ou dernières minutes ou tout autre typologie d'offres permettant un stock sont distribuables dans le cadre du Pack IBS.

La totalité des ventes réalisées par Inter Booking Service sont des ventes fermes. Il ne s'agit pas de demandes de réservation, le camping ne pourra pas refuser une réservation provenant Pack- IBS. Il se peut que des distributeurs souhaitent ajouter aux réservations fermes basées sur allotements des demandes de réservation basées sur le planning classique du système Secureholiday.net afin de proposer aux consommateurs des « demandes de réservations » nécessitant une confirmation par le gestionnaire. Ce type d'offre nécessitera un accord en ligne avec double clic et ne subira aucune activation automatique quel que soit le niveau de commission du distributeur (voir principe d'activation des canaux en article 4).

Toutefois, le camping peut reprendre quand il le souhaite tout ou partie du stock disponible. Le camping pourra aussi effectuer à tout moment une mise à disposition de produits supplémentaires à commercialiser.

Par ailleurs, en fonction du volume d'offres fournis par le camping et notamment le nombre de semaines mis à disposition de la place de marché en juillet et août (haute saison), un indice sera calculé favorisant la mise en avant des établissements ayant le plus de semaines mises à disposition sur cette période et de ce fait, bénéficiant de l'indice le plus élevé.

Article 3 – Commissionnement

En contrepartie de la commercialisation qu'elle assure directement Inter Booking Service perçoit une commission sur chaque séjour vendu. Dans le cadre d'une commercialisation via un partenaire, la commission d'Inter Booking Service est comprise dans le taux de commissionnement affiché par le distributeur. Ces taux diffèrent selon les canaux de distribution, les taux présentés sur la console de distribution du Pack IBS visibles sur l'interface Secureholiday.net/admin s'entendent sur le montant du séjour T.T.C, hors taxe locale de séjour uniquement. Toutes les options vendues en ligne quelles qu'en soient la nature sont comprises dans le chiffre d'affaires, assiette de calcul de la commission. Le camping trouvera depuis son interface de pilotage Secureholiday.net les différents niveaux de commissionnement des différents partenaires.

Article 4 – Console de distribution / Activation en ligne des canaux de distribution

Chaque canal de distribution est individuellement activé après validation et acceptation des conditions et du niveau de commissionnement du partenaire distributeur par le camping depuis son interface de pilotage du système Secureholiday.net. L'activation se fait par double clic de validation, ce double clic a valeur contractuelle. Certains distributeurs possèdent des critères d'éligibilité différents et/ou complémentaires d'IBS et se réservent le droit d'activer un camping.

Cependant :

- Si le niveau de commissionnement d'un partenaire distributeur activé par le camping est modifié à la hausse, une nouvelle acceptation sera demandée au camping depuis son interface Secureholiday.net, sauf si le gestionnaire a déjà activé un autre canal ayant un taux de commissionnement supérieur ou égal au nouveau taux de rémunération de ce canal. Une information par email sera transmise au gestionnaire de camping.

Précision : si un canal non-activé subit une modification de son niveau de commissionnement à la hausse, quel que soit le nouveau taux de commissionnement, le canal conservera son statut en suspension.

- Si un canal de distribution activé par le camping subit une baisse du taux de commissionnement, par défaut le canal reste automatiquement activé. Une information par email sera transmise au gestionnaire de camping.

Précision : Si le niveau de commissionnement d'un canal non-activé par le camping est modifié à la baisse, par défaut le canal reste suspendu.

- Si un nouveau partenaire distributeur rejoint le Pack – IBS et propose un canal de distribution à un niveau de commissionnement identique ou inférieur à celui d'un autre canal déjà accepté et activé par le camping ; par défaut ce canal sera automatiquement activé. Une information par email sera transmise au gestionnaire du camping.

L'activation d'un canal par le camping n'entraîne pas automatiquement la distribution de ce camping sur le canal activé. Le distributeur se réserve le droit, notamment pour des raisons marketing, de segmenter l'offre.

Article 5 - Conditions de règlement / Cadre contractuel IBS strictement

Il est expressément convenu entre les parties que les séjours réservés dans le cadre du Pack IBS seront payés en intégralité par les clients à Inter Booking Service ou l'un de ses partenaires distributeurs.

Inter Booking Service procédera au règlement du prix des séjours au camping déduction faite des commissions.

Chaque dernier jour du mois, le camping facturera à IBS les séjours terminés le mois précédent, déduction faite de la commission. Le règlement de cette facture se fera sous 10 jours par IBS, sauf litige en cours avec le consommateur ou le partenaire distributeur ayant lui-même un litige en cours avec son client.

Il est à libre appréciation du camping de reporter sa facturation s'il juge le montant insuffisant.

Article 5 bis - Conditions de règlement / Contrat distributeur signé en direct par le camping + contrat Pack - IBS pour flux techniques

Dans le cas où le camping a signé un contrat avec le distributeur partenaire, IBS intervient comme support technique exclusivement. IBS ne saurait être tenu responsable des flux financiers entre le camping et le distributeur ou de tout autre incident relatif au contrat signé entre le distributeur et le camping.

Article 6 – Annulation de la réservation par le client / Cadre contractuel IBS strictement

Inter Booking Service s'engage à informer le camping dans les meilleurs délais et par e-mail de toute annulation effectuée par l'un de ses clients.

En cas d'annulation effectuée par l'un de ses clients, Inter Booking Service remettra automatiquement le produit en vente et fera tout son possible pour en faire la promotion et le revendre. Cependant, le camping reste libre de reprendre son produit.

Dans le cas où Inter Booking Service ne parvenait pas à revendre le produit, Inter Booking Service s'engage à payer au camping les indemnités suivantes :

- Annulation à 21 jours de la date d'arrivée : Inter Booking Service reverse 25% du prix du séjour T.T.C hors taxe de séjour et déduction faite de la commission.
- Annulation à 14 jours de la date d'arrivée : Inter Booking Service reverse 50% du prix du séjour T.T.C hors taxe et déduction faite de la commission.
- Annulation à 7 jours de la date d'arrivée : Inter Booking Service reverse 100% du prix du séjour T.T.C hors taxe de séjour et déduction faite de la commission.
- Annulation à moins de 6 jours et jusqu'au jour d'arrivée (No show) : Inter Booking Service reverse 100% du séjour hors taxe de séjour et déduction faite de la commission.

Article 6 Bis – Annulation de la réservation par le client / Contrat distributeur signé en direct par le camping + contrat Pack IBS pour flux technique

Dans le cas où le camping a signé un contrat avec le distributeur partenaire, IBS intervient comme support technique exclusivement.

Les conditions d'annulation applicables seront les conditions du partenaire distributeur. IBS n'interviendra pas dans l'application de ces conditions.

Article 7 - Annulation de la réservation par le camping

Conformément au code du Tourisme, en cas d'annulation du séjour du fait du camping, celui-ci garantit à Inter Booking Service le remboursement total des sommes versées ainsi que le versement d'une indemnité au moins égale à la pénalité que le consommateur aurait supportée si l'annulation était intervenue par celui-ci à cette date. La commission, initialement due, calculée sur la base du séjour initialement commandé sera facturée au camping.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le consommateur d'un séjour de substitution proposé par Inter Booking Service, sans indemnité complémentaire. Dans ce cas, Inter Booking Service n'appliquera pas cet article au camping.

Au-delà des conditions légales, tout refus de réservations entraînera immédiatement la suspension du camping sur tout ou partie des canaux de distribution.

Article 8 - Obligation d' Inter Booking Service

Inter Booking Service s'engage à informer par e-mail de toutes les réservations effectuées dans le cadre du Pack IBS.

Inter Booking Service s'engage à mettre tout en œuvre pour fournir un service continu, sans le garantir en raison des caractéristiques de l'internet. Inter Booking Service s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour remettre le service en ligne en cas d'interruptions, dans les délais les plus courts. Inter Booking Service ne versera aucun dédommagement pour interruption de service ou pour toute autre panne.

Article 9 – Obligation du camping

Le camping s'engage à fournir des informations sur ses produits avec les détails correspondants aux tarifs, offres spéciales, disponibilités, photos libres de droit. Les tarifs fournis doivent être identiques à la tarification officielle du camping, à l'exception de certaines offres spéciales qui pourront être proposées en dehors de la tarification de base.

Le camping est responsable des données communiquées. Le camping s'engage à ce que tous les renseignements donnés soient exacts et donnent une image fidèle et complète du camping, de ses infrastructures et de son environnement. En cas de non conformité entre le descriptif et la réalité du produit, il en supportera les conséquences et devra indemniser le client d'Inter Booking Service ou celui du partenaire distributeur ayant signé un contrat le liant directement au camping.

Inter Booking Service n'est en aucun cas responsable d'éventuelles erreurs ou inexactitudes transmises à travers le système Secureholiday.net.

Article 10 – Critères d'éligibilité au Pack IBS

Pour la zone France, le camping est éligible s'il est reconnu par les labels ou chartes suivants : Camping Qualité ou Qualité Tourisme.

Par défaut sur la zone France et dans tous les cas pour le reste de l'Europe, sont éligibles les campings référencés ou ayant obtenu au moins 2 des conditions suivantes :

- Norme Iso 14001
- Eco Camp
- Eco Label Européen
- Référencé ANWB à condition d'avoir une notation > à 7.5
- Référencé Alan Rogers
- Référencé ADAC

Une vérification annuelle sera effectuée par nos services pour respecter cette exigence.

Le camping s'engage à nous informer de tout changement affectant sa situation qui pourrait remettre en cause son éligibilité au Pack IBS.

Article 11 - Suspension du camping

Inter Booking Service est libre de suspendre un camping de un ou plusieurs canaux de distribution. Cette suspension, momentanée ou définitive, pourra être décidée en cas de violation d'une quelconque clause du présent contrat.

Article 12 – Maintenance et standard de sécurité du logement

Le camping déclare que toutes les installations (notamment sanitaire, piscine, jeux d'enfants, équipements sportifs), son parc locatif (emplacements, locatifs) sont conformes à la réglementation en vigueur applicable à son exploitation, notamment en matière de sécurité, d'hygiène, de salubrité. Il s'engage à maintenir constamment son exploitation aux normes pendant la durée du présent contrat et le séjour des clients, le tout de manière à ce qu'Inter Booking Service ne soit jamais inquiétée à ce sujet. Le camping devra durant l'exécution du contrat être tenu du nettoyage du logement mis à la disposition d'Inter Booking Service.

Le camping déclare de plus être titulaire de toutes les autorisations nécessaires à l'exercice de son activité.

Il s'engage à justifier auprès d'Inter Booking Service du respect de ses obligations à toute réquisition.

Article 13 - Responsabilité – Assurance

Inter Booking Service ou ses partenaires sont soumis à une responsabilité de plein droit selon la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009. Ainsi, Inter Booking Service ou ses partenaires sont responsables de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution de son séjour. En conséquence de quoi, le camping accepte les conditions générales et particulières de vente d'Inter Booking Service ou de ses partenaires.

Inter Booking Service est assurée pour la responsabilité civile professionnelle par la Société AGF IART, 87 rue Richelieu, Paris 75002. Le camping garantit à Inter Booking Service avoir souscrit un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

Le camping s'engage à produire auprès d'Inter Booking Service une attestation ou une copie du contrat d'assurance à tout moment.

Article 14 - Confidentialité-Loyauté

Chacune des parties s'engage à observer la plus stricte confidentialité sur le contrat ainsi que sur les informations de toute nature : commerciales, techniques ou financières concernant l'autre partie, qui lui ont été communiquées ou dont elle a eu connaissance en exécution des prestations.

Article 15 - Durée

Le contrat prend effet immédiatement après signature et pour une durée indéterminée.

Article 16 - Résiliation et résiliation anticipée

Le camping peut résilier à tout moment le présent contrat par courrier simple. En tout état de cause, le camping doit assurer toutes les réservations prises avant la notification de la rupture quel que soit la date du séjour.

En cas d'inexécution par le camping, de l'une des obligations stipulées par les présentes conditions générales, ce contrat sera résilié de plein droit sans aucune mise en demeure. Cependant, le camping devra assurer ses engagements en matière de séjours déjà vendus quel que soit la date de ces derniers. En cas de non respect de son engagement sur ses séjours, Inter Booking Service bloquera le versement de toutes les sommes dues jusqu'à résolution des litiges.

Article 17- Législation applicable

Les présentes conditions sont soumises au droit français et tout litige relatif à leur application relève de la compétence du Tribunal de Commerce de Toulouse.