

CAHIER DES CHARGES

COMMERCIALISATION DE PRODUITS DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME

SÉJOURS OU JOURNÉES INDIVIDUELS (moins de 15 personnes)

CRITERES D'ELIGIBILITÉ DES PRESTATAIRES POUR LES OFFRES INDIVIDUELLES DE L'OFFICE DE TOURISME

GÉNÉRAL	Le prestataire est adhérent à Dinan Cap Fréhel Tourisme.
	Le prestataire doit être situé sur le territoire de Dinan Agglomération (sauf activités de loisirs).
	Le prestataire doit être ouvert : - Au minimum d'avril à octobre, idéalement même en semaine. - L'Office de Tourisme commercialisera en priorité les prestataires ouverts toute l'année.
	Le prestataire (hébergement) est en mesure d'accepter les courts séjours (1 ou 2 nuits), même en semaine.
	Le prestataire envoie des photos qualitatives de son offre à l'Office de Tourisme.
	Le prestataire accepte de reverser une commission sur le prix de sa prestation ou d'effectuer un geste commercial à l'Office de Tourisme, pour chaque vente effectuée, sauf en cas de demande exceptionnelle du client.
	La prestation doit : - Correspondre à la demande et aux souhaits des clients. - Correspondre aux axes définis dans la stratégie commerciale de l'Office de Tourisme.
QUALITÉ DE L'OFFRE	L'établissement doit être classé ou labellisé au minimum de : - 2 étoiles pour un hôtel ou hôtel/restaurant. - 3 épis/3 clés... pour les chambres d'hôtes (sauf prestations haut de gamme ou demeures d'exception). - 3 étoiles pour les campings. - 3 étoiles, 3 épis Gîtes de France ou 3 Clés Vacances pour les locations meublées.
	Les restaurants doivent proposer des produits frais et locaux.
	Le prestataire de loisirs dispose de tous les diplômes et assurances nécessaires à l'exercice de son activité (copie des documents à fournir à l'OT)
	Le prestataire s'engage à être à jour de toutes ses obligations réglementaires. En cas de remarques négatives justifiées et répétitives, l'Office de tourisme se réserve la possibilité de dénoncer la convention de commercialisation à tout moment.
FIABILITÉ	En cas de demande de réservation provenant de l'Office de Tourisme, le prestataire pose une "option de réservation" dans son planning au nom de l'Office de Tourisme, qui lui confirmera (ou annulera) la réservation dès réception du contrat signé. Si le prestataire ne peut maintenir l'option de réservation pour l'Office de Tourisme, il l'en informe par écrit (courrier ou email).
	Le prestataire doit informer l'Office de Tourisme de tout changement interne à son établissement entraînant un changement dans sa prestation.
	Le prestataire signe une convention de mandat réitérée par tacite reconduction tous les ans, 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 facturés à l'Office de tourisme). Cette fiche tarifaire ne peut être revue en cours d'année.
RÉACTIVITÉ	Le prestataire est facilement joignable par téléphone ou email.
	Le prestataire consulte au moins une fois par jour ses emails et ses messages téléphoniques et il y répond dans les 48 heures au maximum.
ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME	
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.	
L'OT renouvelle son offre et ses prestataires.	
L'OT s'engage à faire la promotion de ses offres à travers ses différents supports de communication dédiés à la commercialisation des séjours individuels.	