

CONVENTION PRESTATAIRES GROUPES PARTENARIAT JOURNEES ET CIRCUITS DECOUVERTES SAISON 2019

**LA PRESENTE CONVENTION EST CONCLUE POUR UNE DUREE DE 1 AN
PRISE D'EFFET : 1^{ER} JANVIER 2019 – DATE DE FIN : 31 DECEMBRE 2019**

Nom de l'établissement : ABBAYE DE MONTIVILLIERS-----
Représenté par : -----
Adresse : JARDIN DE L'ABBAYE -----
Code postal : 76290----- Ville : MONTIVILLIERS -----
Téléphone : 02 35 30 96 66 ----- Télécopie : 02 35 30 96 65-----
E-mail : contact@abbaye-montivilliers.fr-----
Nom du contact : Jérôme Malherbes-----
Type de prestation : visite guidée de Montivilliers Cité des Abbesses
Durée de la prestation : 1h30 -----
Tarifs groupes : 4.5 euros -----
Période d'ouverture : -----
Capacité maximum d'accueil : 100-----
Accessibilité aux personnes à mobilité réduite ☐ oui ☐ non

Nous vous informons que dans le cadre de la **politique qualité** menée par l'Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise, chaque groupe recevra une fiche d'évaluation de votre prestation. Les questionnaires de satisfaction permettent de mesurer la qualité des produits commercialisés auprès de nos clients et de mettre en œuvre des actions correctrices en cas d'insatisfaction avérée. En cas de réception de **trois avis défavorables** concernant votre prestation, l'Office de Tourisme procédera à la résiliation de la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception.

2 hypothèses de résiliation sont à envisager :

- En présence de réservation en cours à la date de réception du 3^{ème} avis défavorable, la résiliation prendra effet **au lendemain** de la dernière prestation commandée par l'Office de Tourisme.
- En l'absence de **réservation en cours à la date de la réception du 3^{ème} avis défavorable**, la résiliation de la convention prendra effet dans un délai de 15 jours à compter **de l'envoi** du courrier de rupture contractuelle.

Conditions d'Annulation :

De la part de l'Office de Tourisme - entre 7 et 2 jours avant la prestation : 75% de frais

- Moins 2 jours : 100% de frais

De la part du fournisseur - entre 7 et 2 jours : 75% de frais ou proposition de substitution au minimum équivalente à celle commander.

- moins de 2 jours : 100 % de frais ou proposition de substitution au minimum équivalente à celle commander.

Je soussigné(e) (nom + fonction), -----, prestataire
groupes de l'Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise :

- ✓ M'engage à accorder une gratuité chauffeur pour 25 participants payants et une gratuité supplémentaire par tranche de 25 participants payants,
- ✓ M'engage à maintenir les tarifs mentionnés ci-dessus pour toute la saison 2019,
- ✓ M'engage à respecter la procédure de réservation mentionnée en annexe
- ✓ M'engage à fournir une attestation d'assurance de responsabilité civile en cours de validité
- ✓ Certifie l'exactitude des informations mentionnées ci-dessus,
- ✓ Certifie avoir pris connaissance des informations concernant la politique qualité menée par l'Office de Tourisme.

Le Prestataire

Bon pour accord

Cachet, date et signature :

L'Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise

Benoît REMY, Directeur

Cachet, date et signature :

ANNEXE

PROCEDURE DE RESERVATION Service réceptif

Pour toute demande :

Lorsque l'Office reçoit une demande de la part d'un client :

- Le service réceptif transmet par mail au prestataire une « option de réservation » sur laquelle on retrouve les informations suivantes : la prestation, la date, l'horaire, le nom du groupe, l'effectif prévisionnel.
- Ce document est à nous renvoyer daté et signé avec bon pour accord, cette option est valable jusqu'à 2 mois avant la date de la prestation, sans nouvelles de notre part, avant la fin de ce délai l'option sera automatiquement annulée.
- Dans ce délai, si le client nous indique qu'il ne donne aucune suite, le prestataire sera prévenu par mail par nos services du non aboutissement du dossier.

Dès que le client confirme sa réservation :

- L'Office de Tourisme envoie au prestataire le « contrat de réservation », qui rappelle les informations citées ci-dessus, et pour les restaurants, en plus, le choix de menu.
- Ce document est également à nous retourner daté et signé avec bon pour accord.
- En cas d'annulation avant la date prévue, du fait du client ou du fait du prestataire, les conditions d'annulation mentionnées sur la convention seront appliquées.