

“ CHARTE DU PARTENAIRE 2024

2024_{KO} PARTAIDEAREN GUTUNA

www.en-pays-basque.fr



> Les partenaires de l'Office de Tourisme Pays Basque s'engagent à :



● GÉNÉRAL

- Proposer une offre sur le territoire de compétence de la Communauté d'Agglomération Pays Basque ou sur ses territoires limitrophes.
- Régler son partenariat annuel à l'OT - Cf. Guide du Partenaire 2024.
- Compléter avec des informations fiables et actualisées et signer la fiche Tourinsoft qui sert à alimenter la base de données régionale des OT et les contenus des sites internet (OT, ADT, CRT...).
- Mettre à disposition une prestation conforme à la proposition initiale (ouverture, tarifs, photos, descriptifs...).
- Être à jour de toutes ses obligations réglementaires et respecter la législation en vigueur.

● COMMUNICATION / PROMOTION

- Accepter qu'une ou des personnes de l'OT visite(nt) l'établissement/le site et prenne(nt) des photos pour mise en avant sur ses supports de communication.
- Participer à la promotion du territoire auprès des clients (ex : mise à disposition de dépliants, insertion sur son site internet à minima d'un lien renvoyant vers le site internet de l'OT...).

● RELATION ET SATISFACTION CLIENT

- Être attentif à ses avis sur internet (revendiquer/créer sa fiche, suivre les avis, répondre de manière correcte...) et avoir une appréciation moyenne supérieure ou égale à 3 sur les plateformes d'avis (Google, Trip Advisor...).
- Répondre aux réclamations clients transmises par l'OT, et mettre en oeuvre toutes les actions correctives nécessaires pour améliorer la qualité du produit et/ou du service proposé(s).

● QUALITÉ DE L'OFFRE ET RÈGLEMENTATION / HÉBERGEMENTS

- Déclarer et reverser la taxe de séjour.
- Avoir un meublé de tourisme déclaré en mairie ou avec un numéro d'enregistrement à 13 chiffres pour les communes concernées.
- Avoir un meublé de tourisme avec un classement à jour délivré par un organisme référent (durée de validité : 5 ans).
- Avoir une chambre d'hôtes qui respecte les critères du cahier des charges Chambre d'hôtes référence® fourni par l'OT.

● QUALITÉ DE L'OFFRE ET RÈGLEMENTATION / ACTIVITÉS

- Disposer des diplômes, permis et assurances à jour nécessaires à l'encadrement de l'activité, et être en mesure d'en fournir les justificatifs à l'OT sur demande.
- Avoir un numéro d'agrément.

POUR LES PRESTATAIRES OPTANT POUR UNE COMMERCIALISATION VIA L'OT

- ✓ **Signer une convention** déterminant les engagements de chacune des parties ainsi que les conditions de réservation, d'annulation et de versement d'une commission à l'OT - Cf. *Convention de partenariat*.
- ✓ **Informé l'OT de tout changement** entraînant une modification de la prestation réservée.
- ✓ **Répondre aux sollicitations de l'OT** par courriel et téléphone dans les meilleurs délais (si possible sous 48h ou dans le délai précisé).

➤ Engagements supplémentaires des partenaires "groupes" :

GÉNÉRAL

- ✓ Avoir une **période d'ouverture à minima du mois d'avril au mois d'octobre** (excepté pour les activités).

QUALITÉ DE L'OFFRE / TOUTES CATÉGORIES

- ✓ **Disposer d'un stationnement gratuit** autocar/bus ou d'un espace de parking suffisant pour accueillir les véhicules des groupes à proximité (moins de 500 mètres) - **A minima une solution de dépose sécurisée** pour les autocars/bus.
- ✓ Permettre l'**accès aux toilettes**.
- ✓ **Adapter et renouveler son offre** pour répondre à la demande des clients et de l'OT.

QUALITÉ DE L'OFFRE / HÉBERGEMENTS ET RESTAURATION

- ✓ **Être classé** : minimum 2 étoiles pour un hôtel, 3 étoiles pour un camping ou une résidence de tourisme.
- ✓ **Elaborer un ou des menus spécifiques pour les groupes** (une entrée + un plat + un dessert + un verre de vin + un café par personne) et tenir compte des intolérances et/ou allergies alimentaires quand la demande est faite dans un délai raisonnable.
- ✓ Proposer au maximum des **produits locaux et de saison** dans les menus servis.
- ✓ Respecter le **délai de service maximum** : 2 heures pour un déjeuner et 2h30 pour un dîner.
- ✓ **Octroyer une gratuité** pour 20 payants + une gratuité pour le chauffeur et/ou le guide, l'accompagnateur.
- ✓ Proposer un **accès pour les personnes à mobilité réduite**.

FIABILITÉ

- ✓ **Poser une option dans son planning lors d'une réservation provenant de l'OT**, qui confirmera dès réception du contrat de vente signé par le client ou annulera celle-ci. Dans le cas où le prestataire ne peut maintenir l'option, il en informe immédiatement l'OT.
- ✓ **Ne pas annuler une prestation à moins de 72 heures**, sauf cas de force majeure et avec justificatif.
- ✓ **Respecter les horaires** prédéfinis pour la prestation.

En cas de non-respect de ces engagements, de retours négatifs justifiés et/ou répétés de la part des clients, l'OT Pays Basque se réserve le droit de mettre fin au partenariat.