



## CONVENTION DE COLLABORATION ENTRE L'HEBERGEUR ET AVORIAZ RESERVATION

**Entre :**

L'Office de tourisme d'Avoriaz représenté par son directeur Monsieur Sébastien Mérignargues ci-après dénommé « Avoriaz Réservation » immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IMO74100169 dont le siège social se situe au 44 promenade du Festival, 74110 Avoriaz.

**Et :**

,ci-après dénommé l'hébergeur.

## **1. Objet et Conditions**

Cette convention a pour objet de régir les relations entre Avoriaz Réservation et l'hébergeur.

Cette convention précise, de façon non exhaustive, les droits et les obligations principaux des deux cocontractants, étant entendu que ceux-ci peuvent évoluer au fil du temps : l'objectif principal étant que le partenariat qui unit les deux parties se développe dans le sens des intérêts de chacun sur le territoire d'Avoriaz.

Seuls les hébergeurs adhérents à l'Office de Tourisme d'Avoriaz s'acquittant de la cotisation annuelle et ayant des biens situés sur la station d'Avoriaz peuvent accéder à ce service d'Avoriaz Réservation, sous réserve de la signature de la présente Convention de Collaboration.

Avoriaz Réservation a pour objectif de faciliter la réservation d'hébergements touristiques en communiquant les disponibilités des biens proposés aux clients potentiels de la destination d'Avoriaz.

Avoriaz Réservation intervient en qualité de mandataire des propriétaires, agences immobilières, hôtels et résidences de tourisme pour ce qui concerne la présentation de l'hébergement, l'encaissement de l'acompte et la confirmation de réservation.

### **1.1 Durée de la Convention**

Cette Convention est établie pour l'exercice 2023-2024 soit du 01/10/2023 au 30/09/2024. Elle est applicable à la date de signature et est valable pour une durée de 1 an, reconduite tacitement sauf si l'hébergeur formule explicitement son souhait de ne pas la reconduire.

### **1.2 Fonctionnement d'Avoriaz Réservation**

#### **Fonctionnement Général**

Avoriaz Réservation dispose d'hébergements mis à disposition par les hébergeurs adhérents à l'Office de Tourisme d'Avoriaz aux dates qu'ils souhaitent mettre en location via une passerelle pour les agences, hôtels et résidence de tourisme et sans passerelle pour les propriétaires particuliers.

#### **Les Devis**

Avoriaz Réservation informe le client en recherche de location touristique par le site internet [www.reservation.avoriaz.com](http://www.reservation.avoriaz.com), par téléphone, par email ou par WhatsApp les disponibilités, photos, descriptifs, critères et tarifs de chaque prestation.

Avoriaz Réservation peut envoyer par devis une sélection d'hébergements disponibles à la location aux dates souhaitées qui pourraient correspondre aux critères mentionnés par le client.

## **Les Options**

Une pré-réservation est réalisée par Avoriaz Réservation pour le client si un bien lui plaît particulièrement à condition que celui-ci soit toujours disponible.

Cette pré-réservation est valable pour 5 jours à compter de la date de pose. L'hébergeur et le client en sont informés par email où ils pourront retrouver le descriptif, les photos, le tarif, les critères et les Conditions Générales de Vente.

Si le client souhaite procéder à la réservation de sa pré-réservation, il devra donc suivre les indications de paiement dans l'email de pré-réservation qui lui aura été envoyé préalablement.

Une relance est envoyée automatiquement le 5<sup>e</sup> jour de la pré-réservation si l'acompte n'est pas réglé. Si aucun paiement n'est reçu le lendemain matin, la pré-réservation est donc annulée et le bien remis en disponibilité sur le site internet.

## **Les Réservations**

Une fois l'acompte versé par le client, l'hébergeur reçoit un email de confirmation de réservation et devient l'interlocuteur principal. Dès la réception de cet email, l'hébergeur s'engage à bloquer la prestation à la vente sur les autres plateformes de réservation utilisées. Il s'engage à honorer la réservation et à la gérer complètement (envoi du contrat de location, règlement du solde, check-in & out). Toute réservation confirmée n'est plus modifiable (dates & tarification).

En cas de double réservation, Avoriaz Réservation est OBLIGATOIREMENT prioritaire. La mise à jour des disponibilités du logement est faite par l'hébergeur. Avoriaz Réservation ne peut donc pas être à l'origine d'une double réservation. L'hébergeur doit alors proposer une solution différente au client et Avoriaz Réservation n'intervient alors plus dans la relation entre le client et l'hébergeur.

Afin de limiter au maximum les doubles réservations, Avoriaz Réservation a mis en place le planning ICAL qui permet de fermer les disponibilités en cas de réservation sur le site de l'Office de Tourisme d'Avoriaz et les autres plateformes de réservation compatibles en simultané. Il convient aux hébergeurs ne disposant pas de passerelle d'utiliser cet outil qui est inclut dans le prix de l'adhésion sur toutes les plateformes utilisées compatibles.

## **Les Annulations**

Avoriaz Réservation s'engage à annuler un dossier uniquement si l'hébergeur lui en donne l'ordre ou si une option n'a pas été réglée à l'échéance.

## **2. Obligations de l'Hébergeur**

Ne peuvent adhérer à la Centrale de Réservation que les hébergeurs adhérents à l'Office de Tourisme d'Avoriaz, à jour de leur cotisation.

L'hébergeur ne peut adhérer à Avoriaz Réservation s'il bénéficie de la gestion locative de son bien par une agence immobilière.

Avoriaz Réservation ne peut proposer à la location que des meublés classés respectant les normes en vigueur. Le classement doit être effectué à la charge de l'hébergeur par un organisme reconnu, listé par la préfecture conformément à l'arrêté du 2 août 2010 et l'arrêté modificatif du 7 mai 2012.

Une copie de l'arrêté du classement de chaque bien devra être jointe en annexe. Tout hébergement non classé ne pourra être accepté.

### **2.1 Etat des Disponibilités**

L'hébergeur, à l'aide du logiciel informatique Ingénie et des passerelles, s'engage à informer immédiatement Avoriaz Réservation des changements intervenus dans la situation de ses disponibilités. L'hébergeur doit maîtriser son stock de disponibilités à tout moment auprès d'Avoriaz Réservation.

L'hébergeur s'engage à honorer les demandes de réservations qui lui sont transmises par mail et ce, dans le cadre des disponibilités qu'il a lui-même indiquées.

### **2.2 Mise à jour des Informations**

L'hébergeur s'engage à communiquer à Avoriaz Réservation les informations nécessaires à son bon fonctionnement et qui concernent les différents types d'hébergements tels qu'ils figurent aux descriptifs joints en annexe.

Chaque hébergeur est responsable de la réalité des renseignements fournis selon la classification en vigueur. L'image et la qualité du service d'Avoriaz Réservation reposent sur la fiabilité des informations (état des disponibilités, tarifs, descriptifs et photos), la compétence du personnel et la performance du système informatique.

### **2.3 Contrat de Location**

L'hébergeur envoie au client le contrat de location et la demande de solde qui doit être payée directement à l'hébergeur qui conclut ainsi la vente. L'hébergeur s'engage à respecter toute la réglementation applicable aux bailleurs et que son bien réponde à la législation applicable pour ce type de biens notamment en matière d'assurance.

La taxe de séjour en vigueur dans la commune et non incluse dans les prix doit être payée par le client. Le montant dépend du classement de l'hébergement. Elle est payable sur place auprès de l'hébergeur.

Le client se conformera, à titre d'occupant des lieux, aux conditions générales prévues par l'hébergeur. Les appartements sont prévus pour la capacité définie dans la confirmation. Les conditions relatives aux annulations sont celles du contrat de location de l'hébergeur.

Avoriaz Réservation ne pourra jamais être tenu pour responsable des difficultés intervenues entre les parties au Contrat et cela sera précisé par l'hébergeur dans le contrat de location le liant à son client.

L'hébergeur s'engage à accepter la diffusion des photographies qu'il aura communiqué à Avoriaz Réservation afin qu'elles figurent sur le site internet [www.reservation.avoriaz.com](http://www.reservation.avoriaz.com).

### **3. Modification**

A la demande de l'une ou l'autre partie, des modifications pourront être apportées à la présente Convention moyennant accord écrit entre les parties. Aucun accord verbal ne pourra être proposé.

Ces modifications seront considérées comme étant des modalités complémentaires de la présente convention et en feront partie intégrante.

### **4. Résiliation**

Chacune des parties pourra résilier la Convention, de plein droit, à tout moment et sans préavis, dans le cas où l'autre partie manquerait gravement à ses obligations contractuelles pouvant nuire à la prestation achetée par le client.

Pour toute autre résiliation, celle-ci devra être notifiée par lettre recommandée 30 jours au préalable.

### **5. Confidentialité**

Chacune des parties s'engage à considérer les dispositions de la présente Convention comme étant confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers sans l'accord écrit de l'autre partie.

### **6. Litige**

En cas de désaccord entre l'hébergeur et le client, ceux-ci devront chercher une solution à l'amiable.

En cas de litige entre l'hébergeur et Avoriaz Réservation, les tribunaux compétents se prononceront. Le non-respect des conditions d'adhésion à l'Office de tourisme d'Avoriaz entraînera l'exclusion de l'hébergeur et de ses produits d'Avoriaz Réservation.

### **7. Qualité Tourisme**

L'Office de Tourisme d'Avoriaz et la Centrale de Réservation d'Avoriaz étant labélisés Qualité Tourisme, l'hébergeur se doit de tenir la même ligne de conduite en proposant aux clients un accueil chaleureux, être attentif à leurs demandes, leurs

proposer des prestations sur-mesure, les informer clairement et précisément et leurs assurer un hébergement propre et confortable.

L'Office de Tourisme & la Centrale de Réservation d'Avoriaz étant labelisés Flocon Vert, l'hébergeur devra également être soucieux du développement durable dans ses pratiques de gestion et de location d'hébergement.

Fait à Avoriaz le

Sébastien Mérignargues

L'hébergeur