

CONVENTION DE COMMERCIALISATION

Office de Tourisme et d'attractivité de TROUVILLE-SUR-MER
32 boulevard Fernand Moureaux - 14360 TROUVILLE-SUR-MER
Siret 52929959600013, représenté par Salma AMER, en qualité de Directrice générale.
Ci-après dénommé « l'Office »

Et :

Dénomination sociale de la structure :

Adresse :

Siret :

Nom, prénom et qualité du signataire dénommé le Prestataire :

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Dans le cadre de la commercialisation de son territoire, l'Office souhaite mettre en place des règles de bon fonctionnement qui permettent aux visiteurs de bénéficier des meilleures conditions d'accueil et de pratique, et aux prestataires de développer le chiffre d'affaires de leur structure grâce à la création d'un service réceptif au sein de l'office de tourisme.

L'Office est immatriculé par la commission d'immatriculation Atout France (article R. 211-23 du code du tourisme) au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM014110021 L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de AXA Assurance - NONAT CONSEIL- 4 RUE DU MOULIN A TAN 14100 LISIEUX. La garantie financière est apportée par APST – 89 rue de la Boétie, 75008 Paris.

Siège administratif : 32 boulevard Fernand Moureaux - 14360 TROUVILLE-SUR-MER -
tourisme@trouvillesurmer.org - www.trouvillesurmer.org – Tél. : 02 31 14 60 70

Service commercialisation : Aurélie Nkeze aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org, tél. : 02 31 14 60 79 – Port. : 06 20 80 36 15

Article 1 : OBJET DE LA PRÉSENTE CONVENTION

La présente convention a pour but de fixer les modalités de partenariat entre le prestataire partenaire de l'Office afin de définir le cadre de la commercialisation de produits touristiques destinés aux clientèles suivantes :

1. Groupes de voyages organisés
2. Professionnels du monde du voyage nationaux et internationaux
3. Petits et mini-groupes (FIT- tribus, entre-amis, affinitaire)
4. Clientèle locale (habitants, prescripteurs)
5. Jeunes publics (scolaires et centres de loisirs)
6. Voyages d'entreprises et événements professionnels

Office de Tourisme et d'Attractivité
32, bd Fernand Moureaux

Accusé de réception en préfecture
014110021302607092026115-DE
Date de réception préfecture : 09/02/2026



Tél. : +33(0)2 31 14 60 70 • tourisme@trouvillesurmer.org • www.trouvillesurmer.org

Organisme local de Tourisme N° immatriculation : IM 014110021 • Assurance RC professionnelle : AXA IARD • Membre de l'APST • Siret : 529 299 596 000 13 • APE : 7990Z

Le but de cette collaboration est de mettre en valeur et promouvoir la production et la commercialisation sur le territoire de l'Office. Ainsi, le prestataire donne mandat « au service commercialisation » de l'Office, pour assurer la réservation et la vente de ses prestations aux conditions ci-après indiquées et dont la description et les prix figurent en annexe 1. Les demandes de prestations à la carte feront l'objet d'un accord écrit (mail ou SMS) complémentaire.

Article 2 : CHAMP D'APPLICATION DE LA CONVENTION

Cette présente convention n'a pas de caractère d'exclusivité et n'induit en aucun cas un volume minimum de prestations touristiques.

Article 3 : OBLIGATIONS DES PARTIES

3-1 Obligations de l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer.

L'Office de Tourisme et d'attractivité de Trouville-sur-Mer s'engage :

- À mettre à disposition du partenaire son expertise en matière de promotion et de commercialisation ;
- À informer le prestataire des réservations en temps réel dans les meilleurs délais,
- À présenter fidèlement les activités du prestataire signataire de la convention auprès des clients et/ou prospects.

3-2 Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage :

- À respecter les CPV de l'office annexées au présent contrat (annexe 2) ;
- À respecter la confidentialité des échanges avec l'Office ;
- Sur l'honneur, à fournir les prestations convenues en annexe 1 dans les règles de l'art avec l'ensemble des garanties, assurances RCP, RGPD, les règles de propriété intellectuelle, la fourniture de matériels spécifiques (le cas échéant) aux clients nécessaires à la réalisation de la prestation, diplômes (le cas échéant), règles de sécurité, sanitaires et plus généralement toutes les dispositions législatives et réglementaires applicables à son activité pour ce type de prestations accueillant du public (norme Établissement Recevant du Public ou norme en vigueur selon la prestation proposée) ;
- À gérer la disponibilité de l'activité objet de l'annexe 1 et de communiquer les éléments à l'office de tourisme soit à l'e-mail aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org ou par téléphone au 02 31 14 60 79 ou 06 20 80 36 15 dans un délai de 24h ;
- À communiquer à l'Office l'ensemble des informations nécessaires à son bon fonctionnement, en renvoyant les documents dûment renseignés qui pourront lui être adressés ;
- À honorer les demandes de réservations qui lui seront transmises par l'Office ET en cas d'annulation du fait du prestataire, celui-ci s'engage à tenir immédiatement informé le « service commercialisation » par téléphone ou SMS puis par e-mail, de tout événement majeur empêchant le déroulement des prestations prévues ;
- À garantir un tarif confidentiel à l'Office.

Office de Tourisme et d'Attractivité

32, bd Fernand Moureaux - (F) 14360 Trouville-sur-Mer

Article 4 – LES ÉTAPES DE LA RÉSERVATION

Pour chaque demande de réservation, le « service commercialisation » de l'Office s'engage à respecter la procédure suivante pour toute demande de disponibilité, prise d'option et confirmation :

- Le Service commercialisation consultera le prestataire pour s'informer de l'état de ses disponibilités ;
- Le Service commercialisation posera une option par écrit au prestataire en précisant le nom du client ;
- Le prestataire devra renvoyer un accord écrit ;
- Le service commercialisation, par la suite enverra un devis au client. A réception du devis signé, une confirmation par écrit sera envoyée au prestataire.
- Le prestataire devra renvoyer un accord écrit ;
- La confirmation comprendra :
 - Le nom du client
 - Le nombre prévu de participants
 - Les dates et heures
 - Le détail de la prestation
 - Autres informations utiles à l'accueil des clients.

A toutes fins utiles pour faciliter le bon déroulement des ventes de prestations, les parties peuvent se contacter, et en priorité auprès des interlocuteurs suivants :

1) Coordonnées de l'interlocuteur du Prestataire : Prénom – Nom : N° de tel fixe, portable et e-mail :

2) Coordonnées de l'interlocuteur l'Office :
Aurélie NKEZE
N° de portable : 06 20 80 36 15
Courriel : aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org

Article 5 : CHAMP D'APPLICATION

La collaboration entre l'Office et le prestataire se veut éthiquement simple et respectueuse des missions de chaque acteur impliqué et au bénéfice des clients. Territoire de compétences : Trouville-sur-Mer et alentours, à la demande du client.

Article 6 : DURÉE DE LA CONVENTION, MODIFICATION ET RESILIATION

La présente convention prend effet le 12 septembre 2025 pour une durée de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction.

Elle peut être modifiée d'un commun accord par avenant entre les parties à tout moment.

Office de Tourisme et d'Attractivité

32, bd Fernand Moureaux - (F) 14360 Trouville-sur-Mer

Article 7 – TARIFS ET PRESTATIONS

Ils sont établis d'un commun accord entre le prestataire et l'Office et sont valables pour une pleine année civile indiquée sur la fiche tarifaire (annexe 1). Le descriptif des tarifs et prestations sont précisés en annexe 1. Ils seront révisés annuellement par l'envoi d'une fiche de mise à jour. Il pourra être convenu d'une prestation particulière à un tarif spécifique et défini entre les deux parties sur des actions de promotion par exemple.

Article 8 : FACTURATION

Le prestataire et l'Office s'engagent à adresser les factures des prestations engagées dans les meilleurs délais. Afin de faciliter le processus de facturation, le prestataire s'engage à déposer ses factures sur la plateforme nationale Chorus Pro accompagné de son RIB (ou directement intégré dans sa facture). Les factures devront faire apparaître les prestations commandées par l'Office à l'exception des suppléments demandés par le client, à régler par ce dernier directement sur place. Les factures devront faire apparaître le nom du client et la date de la prestation.

L'adresse de dépôt unique et obligatoire des factures est la suivante :

Chorus – Plateforme de facturation électronique <https://portail.chorus-pro.gouv.fr/> - Destinataire de la facture : Office de Tourisme Trouville, SIRET : 52929959600013 (pas de n° d'engagement ou code service à renseigner). Le règlement sera effectué par virement dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

Article 9 : RESPONSABILITE

L'Office engage à lui seul sa responsabilité commerciale vis-à-vis des prestataires dont il reste l'unique interlocuteur et réciproquement et cela sans préjudice du droit de recours de l'office de tourisme contre la partie fautive. Il est demandé au prestataire d'avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

Article 10 – ANNULATION

En cas d'annulation du fait du client, le prestataire en sera immédiatement informé par le service commercialisation par écrit. Les frais d'annulation pourront être demandés selon les conditions de ventes signées par le client. Le prestataire est informé des conditions de ventes. En cas d'annulation du fait du prestataire, celui-ci s'engage à tenir immédiatement informé le « service commercialisation » par téléphone puis par e-mail, de tout événement empêchant le déroulement des prestations prévues. En cas de litige portant sur l'inexécution ou la mauvaise exécution de la prestation et si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci prendra en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige (notamment : dédommager le client, lui proposer une autre prestation de même nature, le remboursement en dernier recours...) Dans tous les cas, les deux parties en présence étudieront conjointement l'objet du litige et proposeront à l'amiable, les solutions les mieux adaptées.

Office de Tourisme et d'Attractivité

32, bd Fernand Moureaux - (F) 14360 Trouville-sur-Mer



Tél. : +33(0)2 31 14 60 70 • tourisme@trouvillesurmer.org • www.trouvillesurmer.org

Organisme local de Tourisme N° immatriculation : IM 014110021 • Assurance RC professionnelle : AXA IARD • Membre de l'APST • Siret : 529 299 596 000 13 • APE : 7990Z

Article 11 – CHANGEMENT DE SITUATION DES PARTIES

En cas de cession, partielle ou totale, absorption, ou fusion, les termes de ce présent contrat seront transmis au successeur sans qu'aucune modification ne puisse y être apportée. La partie concernée par cette situation a obligation d'informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des différents justificatifs.

Article 12 – CAS DE FORCES MAJEURES

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du présent contrat si ce retard ou cette défaillance est l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel (tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc.), d'un conflit armé (guerre, commotion civile, etc.), d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports (hors grèves) et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation (bris de machine, explosion...) – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que la partie le subissant n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et qu'elle sera incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister. La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité devra le notifier par tout moyen dans le plus bref délai puis confirmé à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept jours de sa survenance, ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin. Si la défaillance due à un cas de force majeure intervient à moins de huit jours de la date de début des prestations, la partie qui invoque la force majeure, doit prévenir par tous les moyens l'autre partie dans les plus brefs délais. Les parties devront se concerter, dans la mesure du possible, pour examiner de bonne foi si le présent contrat doit se poursuivre ou prendre fin. En cas d'impossibilité de poursuivre, la partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit de résilier le présent contrat sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommages et intérêts.

Article 13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES / RGPD

L'Office est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de la gestion des données professionnelles et personnelles, et prestations touristiques du prestataire, à leurs suivis, à la promotion du prestataire et de ses prestations, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux). Le prestataire a la possibilité, à tout moment, de se désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à : communication@trouvillesurmer.org, soit par courrier à :

Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer
Pôle Communication-Promotion-Commercialisation

Office de Tourisme et d'Attractivité

32, bd Fernand Moureaux - (F) 14360 Trouville-sur-Mer



Tél. : +33(0)2 31 14 60 70 • tourisme@trouvillesurmer.org • www.trouvillesurmer.org

Organisme local de Tourisme N° immatriculation : IM 014110021 • Assurance RC professionnelle : AXA IARD • Membre de l'APST • Siret : 529 299 596 000 13 • APE : 7990Z

32 Boulevard Moureaux 14360 Trouville-sur-mer.

Conformément au RGPD, le prestataire bénéficie du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données le concernant auprès du responsable du traitement des données de l'Office : dpo-trouvillessurmer@racine.eu.

Sauf avis contraire de sa part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, l'Office se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir au prestataire diverses documentations précitées. Le prestataire client dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 14 – CONFIDENTIALITE

Les dispositions de cet accord sont confidentielles. Les parties s'entendent à ne pas divulguer à quiconque les termes du présent accord ainsi que les tarifs, renseignements et documents divers y afférant sauf à ceux qui ont à les connaître pour l'exécuter. Les dispositions du présent article continueront de s'appliquer après expiration du présent accord. En cas d'inexécution par une partie des obligations lui incombant au titre du présent contrat, celui-ci sera résilié de plein droit par simple lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 15– RESPONSABILITÉS ET LITIGES

La loi applicable au présent contrat est la loi française. En cas de litige portant sur l'exécution de la prestation et si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci prendra en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige (notamment : dédommager le client, lui proposer une autre prestation de même nature, le remboursement en dernier recours...). Dans tous les cas, les deux parties en présence étudieront conjointement l'objet du litige et proposeront à l'amiable, les solutions les mieux adaptées. Les différends susceptibles de s'élever entre les parties, relatifs à un litige, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention seront, en cas d'impossibilité de parvenir à une conciliation dans un délai de 30 jours, à compter de la notification du différend par l'une des parties à l'autre, portés à la connaissance, à l'initiative de la partie lésée, soumis à la connaissance de la juridiction du Tribunal compétent de Lisieux.

Fait à Trouville-sur-Mer, en deux exemplaires, le

Pour l'Office de Tourisme et d'Attractivité
de Trouville-sur-Mer
La Directrice générale

Pour le prestataire :

Annexe 1 : descriptifs et tarifs
Annexe 2 : CPV de l'Office de Tourisme

Office de Tourisme et d'Attractivité

32, bd Fernand Moureaux - (F) 14360 Trouville-sur-Mer

Tél. : +33(0)2 31 14 60 70 • tourisme@trouvillessurmer.org • www.trouvillessurmer.org

Organisme local de Tourisme N° immatriculation : IM 014110021 • Assurance RC professionnelle : AXA IARD • Membre de l'APST • Siret : 529 299 596 000 13 • APE : 7990Z

