

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET  
DE L'EMPLOI

---

MARQUE QUALITE TOURISME

---

RÈGLEMENT D'UTILISATION DE  
LA MARQUE COLLECTIVE  
QUALITÉ TOURISME™

# Table des matières

<b>1. PREAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJET</b>	<b>4</b>
<b>3. DEFINITIONS</b>	<b>4</b>
<b>4. TITULAIRE DE LA MARQUE</b>	<b>6</b>
4.1 IDENTIFICATION	6
4.2 REPRESENTANT	6
4.3 FINALITE	6
<b>5. ACTIVITES ELIGIBLES</b>	<b>6</b>
5.1 ACTIVITES TOURISTIQUES REALISEES EN FRANCE	6
5.2 ACTIVITES TOURISTIQUES PROPOSEES EN FRANCE ET A L'ETRANGER	7
5.3 ACTIVITES IDENTIFIEES DANS LE LIBELLE DE LA MARQUE	7
<b>6. CONSTITUTION DU DOSSIER DE CANDIDATURE</b>	<b>7</b>
<b>7. PROCEDURE D'OBTENTION, DE RENOUVELLEMENT ET DE RESILIATION DU DROIT D'USAGE</b>	<b>8</b>
7.1 OBTENTION DU DROIT D'USAGE	8
7.1.1 Réseau national et membres d'un réseau national	8
7.1.2 Dispositif qualité territorial et établissements affiliés à un dispositif qualité territorial	8
7.1.3 Etablissements indépendants non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu	9
7.2 RENOUVELLEMENT DE LA LICENCE	10
7.3 RESILIATION DE LA LICENCE	10
<b>8. ENGAGEMENTS DU LICENCIÉ</b>	<b>11</b>
8.1 AUTORISATION D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME	11
8.2 RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE ET DES MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE	11
8.3 RESPECT DES ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE DISPONIBLES SUR LE SITE WWW.QUALITE-TOURISME.GOUV.FR	12
8.4. CONSERVATION DES PREUVES D'USAGE DATEES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME	12
<b>9. MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE</b>	<b>13</b>
9.1 RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE	13
9.2 MODALITES GENERALES D'UTILISATION DE LA MARQUE	13
9.3 MODALITES PARTICULIERES D'UTILISATION DE LA MARQUE	13
9.4 UTILISATION DU SIGNE QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> A SEUL TITRE DE MARQUE	14
9.5. UTILISATION DE LA MARQUE TELLE QUE DEPOSEE	14
9.6. MODALITES D'UTILISATION DE LA MARQUE DANS LES TEXTES REDIGES	15

<b>10. CONTROLE DE L'USAGE DE LA MARQUE</b>	<b>16</b>
10.1. CONTROLE DE L'USAGE DU SIGNE	16
10.2. CONTROLE DE L'ACTIVITE DU LICENCIÉ	16
10.3. SANCTIONS DU NON RESPECT DES REGLES D'USAGE DE LA MARQUE	16
<b>11. MAINTIEN EN VIGUEUR DE LA MARQUE</b>	<b>18</b>
<b>12. DEFENSE DE LA MARQUE</b>	<b>18</b>
<b>13. RESPONSABILITE</b>	<b>19</b>
<b>14. LOI APPLICABLE</b>	<b>19</b>
<b>15. TITRES</b>	<b>19</b>
<b>16. NON VALIDITE PARTIELLE</b>	<b>19</b>

## **1. PREAMBULE**

1. Conscient de l'importance du tourisme au sein de l'économie française et souhaitant conforter la place de leader mondial de la France en matière de tourisme, le Comité interministériel du tourisme du 9 septembre 2003 a défini les bases d'une nouvelle politique en matière de développement touristique en France.

2. L'une des mesures arrêtées lors de ce Comité est la mise en oeuvre d'un plan Qualité Tourisme.

3. Le plan Qualité Tourisme a vocation à couvrir toutes les activités intéressant les touristes français et étrangers.

4. Le plan Qualité Tourisme vise à fédérer les professionnels du tourisme qui, en raison de leur engagement préalable dans une démarche qualité, contribuent à développer et à valoriser le tourisme en France ainsi qu'à renforcer l'attractivité de la destination France auprès des touristes français et étrangers.

5. La marque QUALITE TOURISME est le signe d'identification de ces professionnels du tourisme. En constituant un signe de reconnaissance fort de leur engagement, elle leur offre une nouvelle visibilité et facilite leur communication autour de l'offre touristique française auprès des touristes français et étrangers.

6. Seuls les professionnels du tourisme autorisés selon une procédure définie par le présent règlement peuvent utiliser la marque QUALITE TOURISME.

7. Le respect des quatre principes fondamentaux suivants conditionne l'attribution et le maintien du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME :

- suivre une démarche qualité conforme aux engagements nationaux de qualité et basée sur un contrôle externe ;
- s'engager à être conforme au classement réglementaire de l'activité, s'il existe étant précisé que pour les hôtels et les hôtels-restaurants, les critères du classement de tourisme sont intégrés dans les engagements nationaux de qualité et déclinés dans les grilles d'audits ;
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité ;
- assurer un traitement des réclamations des clients.

## 2. OBJET

Le présent règlement a pour objet de définir :

- les conditions d'attribution, de maintien et le cas échéant de retrait du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME par les professionnels du tourisme ;
- les conditions d'utilisation de la marque QUALITE TOURISME par les professionnels du tourisme.

## 3. DEFINITIONS

Au sens du présent règlement, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

1. Marque : la marque QUALITE TOURISME est constituée du signe semi-figuratif suivant en couleur :



Ce signe a été déposé en tant que marque française le 29 novembre 2004 et enregistré sous le n°043326504.

Il pourra faire l'objet de dépôts ultérieurs, notamment à titre de marque communautaire.

2. Engagements nationaux de qualité : engagements définis par le Ministère chargé du tourisme en liaison étroite avec les professionnels du tourisme et qui représentent pour chaque profession les exigences incontournables pour la satisfaction du client. Les engagements nationaux de qualité doivent être couverts par la démarche qualité du candidat. Ils sont accessibles sur le site Internet suivant : [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

3. Comité national de sélection : organisme, composé d'acteurs professionnels, d'institutionnels et d'experts issus du monde du tourisme, en charge de l'examen des candidatures des réseaux nationaux et des dispositifs qualité territoriaux.

4. Comité régional de gestion de la marque : organisme, composé d'acteurs professionnels et institutionnels représentatifs du tourisme d'une région française, chargé de donner un avis sur les candidatures des établissements affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu et sur les candidatures des établissements indépendants non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu.

5. Dispositif qualité territorial candidat : ensemble des démarches qualité initiées et mises en oeuvre par des acteurs institutionnels territoriaux dans le but de développer localement le tourisme et représenté par une personne morale.

6. Dispositif qualité territorial reconnu : ensemble des démarches qualité initiées et mises en oeuvre par des acteurs institutionnels territoriaux dans le but de développer localement le tourisme et représenté par une personne morale. Ce dispositif accompagne les établissements indépendants dans leur démarche de qualité conforme aux critères d'attribution de la marque QUALITE TOURISME et a signé une convention partenariale avec le Préfet de région.

7. Entité habilitée à concéder une licence de la marque QUALITE TOURISME : l'Etat français représenté par le Ministère chargé du tourisme ou, entité à qui l'Etat français représenté par le Ministère chargé du tourisme a confié la mission de concéder ou de résilier des licences de la marque QUALITE TOURISME.

8. Etablissement affilié à un dispositif qualité territorial reconnu : entité répondant aux trois caractéristiques cumulatives suivantes :

- il a une activité dans le domaine du tourisme ;
- il n'appartient pas à un réseau national ;
- il est affilié à un dispositif territorial reconnu.

9. Etablissement indépendant non affilié à un dispositif qualité territorial reconnu : entité répondant aux trois caractéristiques cumulatives suivantes :

- il a une activité dans le domaine du tourisme ;
- il n'appartient pas à un réseau national à qui la marque QUALITE TOURISME a été attribuée et n'a pas intégré un dispositif qualité territorial reconnu ;
- il a adopté une démarche qualité individuelle.

10. France : France métropolitaine et Départements d'Outre mer.

11. Licencié : entité qui a reçu l'autorisation d'utiliser la marque QUALITE TOURISME et qui a signé un contrat de licence avec l'entité habilitée à concéder une licence de la marque QUALITE TOURISME.

12. Sous-licencié : entité qui a reçu l'autorisation d'utiliser la marque QUALITE TOURISME et qui a signé un contrat de sous-licence avec l'entité qui a été autorisée à concéder une sous-licence de la marque QUALITE TOURISME.

13. Règles d'hygiène et de sécurité : règles définies par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, pour l'activité concernée.

14. Réseau national: groupement de professionnels du tourisme présents sur le territoire français.

15. Réseau national délégataire : groupement de professionnels du tourisme présents sur le territoire français et qui a reçu l'autorisation d'utiliser la marque QUALITE TOURISME et de concéder des sous-licences de la marque QUALITE TOURISME selon les conditions définies par le présent règlement d'usage.

## **4. TITULAIRE DE LA MARQUE**

### **4.1 IDENTIFICATION**

1. Le titulaire de la marque est l'Etat français représenté par le Ministère chargé du tourisme.
2. L'adresse du titulaire est celle du Ministère chargé du tourisme.

### **4.2 REPRESENTANT**

Le représentant du titulaire de la marque est la personne légalement habilitée, ou la personne dûment autorisée soit par les statuts du titulaire, soit par délégation du représentant légal du titulaire, à représenter le titulaire.

### **4.3 FINALITE**

Le titulaire de la marque a pour finalité le développement du tourisme en France et l'accroissement de l'attractivité de la destination France auprès des touristes français et étrangers.

## **5. ACTIVITES ELIGIBLES**

Les activités pouvant être identifiées sous le signe QUALITE TOURISME™ doivent répondre aux trois critères cumulatifs suivants :

- être réalisées en France ;
- être proposées au public situé en France ou à l'étranger ;
- correspondre aux produits et services visés à l'enregistrement de la marque.

### **5.1 ACTIVITES TOURISTIQUES REALISEES EN FRANCE**

1. Seules les activités touristiques réalisées en France peuvent être identifiées sous le signe QUALITE TOURISME™.
2. Sont considérées comme activités touristiques les activités exercées par les acteurs économiques au cœur de l'offre touristique, telles que :
  - hébergement (hôtels, campings, meublés, résidences de tourisme, chambres d'hôte, villages de vacances ...) ;

- restauration (restaurants, bars, brasseries) ;
- offices de tourisme ;
- agences de voyages et agences de location saisonnière ;
- transport (autocaristes, loueurs de véhicules, taxis) ;
- centre de congrès ;
- lieux de visite ;
- activités de loisirs.

## **5.2 ACTIVITES TOURISTIQUES PROPOSEES EN FRANCE ET A L'ETRANGER**

1. Les activités touristiques réalisées en France et offertes en France peuvent être identifiées sous le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup>.
2. Les activités touristiques réalisées en France et offertes à l'étranger peuvent être identifiées sous le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup>.

## **5.3 ACTIVITES IDENTIFIEES DANS LE LIBELLE DE LA MARQUE**

Les activités touristiques identifiées sous le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> correspondent aux produits et services visés par le libellé de la marque QUALITE TOURISME enregistrée au jour de la candidature.

## **6. CONSTITUTION DU DOSSIER DE CANDIDATURE**

1. Un dossier de candidature comprend un formulaire de candidature et des pièces justificatives.
2. Les formulaires de candidature pour les réseaux, les dispositifs qualité territoriaux, les établissements affiliés à un réseau national délégataire, les établissements affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu et les établissements individuels non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu, accessibles en ligne sur le site accessible à l'adresse [www.qualite.tourisme.gouv.fr](http://www.qualite.tourisme.gouv.fr), doivent être utilisés obligatoirement.
3. Les pièces justificatives sont celles mentionnées sur le formulaire de candidature.
4. Tout dossier de candidature incomplet ne sera pas examiné.

## **7. PROCEDURE D'OBTENTION, DE RENOUVELLEMENT ET DE RESILIATION DU DROIT D'USAGE**

### **7.1 OBTENTION DU DROIT D'USAGE**

1. Pour obtenir le droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME, le professionnel du tourisme doit se porter candidat.

2. La procédure d'examen de la candidature et d'attribution de la marque est différente selon que le candidat est :

- un membre d'un réseau national délégataire ;
- un établissement affilié à un dispositif qualité territorial reconnu ;
- un établissement indépendant non affilié à un dispositif qualité territorial reconnu.

#### **7.1.1 Réseau national et membres d'un réseau national**

1. Le représentant d'un réseau national candidat dépose la candidature du réseau national auprès de la direction du Tourisme.

2. Le dossier de candidature est instruit par la direction du Tourisme qui le transmet ensuite au Comité national de sélection de la marque.

3. Le Comité national de sélection de la marque émet un avis simple et motivé sur la candidature qu'il transmet avec le dossier de candidature au Ministre chargé du tourisme.

4. Le Ministre chargé du Tourisme décide de la concession de la licence de la marque QUALITE TOURISME au réseau national et lui délègue le droit de concéder l'usage de la marque QUALITE TOURISME à ses membres par la signature d'une sous-licence. A cet effet, un contrat de licence est signé entre le Ministre chargé du tourisme et le réseau national, qui devient réseau national délégataire.

5. Le membre d'un réseau national ne peut, en sa qualité de membre de ce réseau, se porter candidat à la marque QUALITE TOURISME que si son réseau a préalablement obtenu le droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME et la délégation du droit de concéder la licence de la marque QUALITE TOURISME à ses membres. Il se porte candidat auprès de son réseau national délégataire.

6. Le réseau national délégataire concède la licence de la marque QUALITE TOURISME à ses membres. A cet effet, un contrat de sous-licence est signé entre le réseau national délégataire et le membre du réseau.

#### **7.1.2 Dispositif qualité territorial et établissements affiliés à un dispositif qualité territorial**

1. Le représentant d'un dispositif qualité territorial dépose la candidature du dispositif qualité territorial auprès du Délégué Régional au Tourisme (DRT).

2. Le Délégué Régional au Tourisme transmet le dossier de candidature du dispositif qualité territorial à la direction du Tourisme.
3. La direction du Tourisme instruit la candidature du dispositif qualité territorial et transmet le dossier de candidature au Comité national de sélection de la marque.
4. Le Comité national de sélection de la marque émet un avis motivé sur la candidature du dispositif qualité territorial qu'il transmet au Ministre chargé du tourisme.
5. Le Ministre chargé du tourisme décide si une convention partenariale peut être signée avec le dispositif qualité territorial. Il en informe le Préfet de région. A cet effet, une convention partenariale est signée entre le Préfet de région et le dispositif qualité territorial, qui devient dispositif qualité territorial reconnu.
6. L'établissement affilié à un dispositif qualité territorial ne peut, en sa qualité d'affilié à un dispositif qualité territorial, se porter candidat à la marque QUALITE TOURISME que si le dispositif qualité territorial a été reconnu. Il se porte candidat auprès du dispositif qualité territorial reconnu.
7. Le dispositif qualité territorial reconnu dépose les candidatures individuelles de ses affiliés auprès du Délégué Régional au Tourisme.
8. Le Délégué Régional au Tourisme instruit le dossier des candidatures individuelles des établissements affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu, et le transmet au Comité régional de gestion de la marque. Le Comité régional de gestion de la marque émet un avis motivé, qu'il transmet au Préfet de région.
9. Le Préfet de région décide de la concession de la licence de la marque QUALITE TOURISME à l'établissement affilié à un dispositif qualité territorial reconnu. A cet effet, un contrat de licence est conclu entre le Préfet de région et l'établissement affilié à un tel dispositif.

### **7.1.3 Etablissements indépendants non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu**

1. L'établissement indépendant non affilié à un dispositif qualité territorial reconnu dépose sa candidature individuelle auprès du Délégué Régional au Tourisme.
2. Le Délégué Régional au Tourisme instruit le dossier de candidature et le transmet au Comité régional de gestion de la marque. Le Comité régional de gestion de la marque émet un avis motivé qu'il transmet au Préfet de région.
3. Le Préfet de région décide de la concession de licence de la marque QUALITE TOURISME à l'établissement indépendant non affilié à un dispositif qualité territorial reconnu. A cet effet, un contrat de licence est conclu entre le Préfet de région et l'établissement non affilié à un tel dispositif.

## **7.2 RENOUELEMENT DE LA LICENCE**

1. Le droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME est attribué pour une durée de trois (3) ans.
2. La licence pourra être renouvelée pour une même période de trois (3) ans.
3. Afin d'obtenir le renouvellement de la licence de la marque QUALITE TOURISME, le licencié devra solliciter la reconduction selon les modalités prévues dans le contrat de licence. La reconduction n'est pas automatique et pourra être refusée. La reconduction est soumise à une nouvelle instruction selon les modalités prévues dans le contrat de licence et dans le respect des engagements nationaux de qualité en vigueur au jour de la reconduction.
4. En raison de la durée de la licence, limitée à trois (3) ans, tous les accords associés, et en particulier les sous-licences, sont conclus pour la même durée que la licence et sont renouvelables dans les mêmes conditions. Dans le cas où la sous-licence est consentie alors que la licence est en cours, la durée de la sous-licence sera équivalente à celle de la durée de la licence restant à courir.

## **7.3 RESILIATION DE LA LICENCE**

1. Dans le cas où un licencié ne satisferait plus aux critères de concession de la licence de la marque Qualité Tourisme, l'entité habilitée à concéder une licence de la marque Qualité Tourisme retire son autorisation selon les modalités définies à l'article « Sanctions du non respect des règles d'usage de la marque » et dans le contrat de licence et résilie la licence de plein droit.
2. La résiliation de plein droit du contrat de licence comporte la résiliation de plein droit du contrat de sous-licence. Il appartient au licencié d'informer ses sous-licenciés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quinze jours ouvrés de la première présentation de toute notification d'un manquement susceptible d'entraîner une résiliation.
3. Dans le cas où un sous-licencié ne satisferait plus aux critères de concession de la sous-licence de la marque Qualité Tourisme, le licencié qui a été autorisé à concéder une sous-licence de la marque Qualité Tourisme retire son autorisation selon les modalités définies à l'article « Sanctions du non respect des règles d'usage de la marque » et dans le contrat de sous-licence et résilie la sous-licence de plein droit.
4. Le départ d'un établissement de son réseau national délégataire induit la résiliation du contrat de sous-licence de marque de cet établissement par son réseau national délégataire.

## **8. ENGAGEMENTS DU LICENCIÉ**

### **8.1 AUTORISATION D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME**

1. L'autorisation d'usage de la marque QUALITE TOURISME par le réseau national qui en fait la demande est conditionnée par la signature et le respect du contrat de licence de marque réseau téléchargeable sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

2. L'autorisation d'usage de la marque QUALITE TOURISME par le dispositif qualité territorial qui en fait la demande, est conditionnée par la signature et le respect de la convention partenariale dispositif qualité territorial téléchargeable sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

3. L'autorisation d'usage de la marque QUALITE TOURISME par l'établissement, affilié à un dispositif qualité territorial reconnu qui en fait la demande, est conditionnée par la signature et le respect du contrat de licence de marque établissement affilié à un dispositif qualité territorial téléchargeable sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

4. L'autorisation d'usage de la marque QUALITE TOURISME par l'établissement non affilié à un dispositif qualité territorial reconnu qui en fait la demande, est conditionnée par la signature et le respect du contrat de licence de marque établissement indépendant téléchargeable sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

5. Les établissements indépendants non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu s'engagent à répondre aux enquêtes qui seraient diligentées par le Ministère chargé du tourisme dans le cadre du plan Qualité Tourisme.

### **8.2 RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE ET DES MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE**

1. Le licencié s'engage à utiliser la marque Qualité Tourisme conformément au présent règlement et, notamment, à sa charte graphique et aux dispositions prévues sous l'article « Modalités d'usage de la marque ».

2. Le licencié s'engage à respecter toute modification de la charte graphique et des modalités d'usage de la marque décidée par le concédant. Ces modifications seront systématiquement introduites dans le présent règlement que le licencié pourra consulter régulièrement sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

### **8.3 RESPECT DES ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE DISPONIBLES SUR LE SITE WWW.QUALITE-TOURISME.GOUV.FR**

1. Le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr) est mis à jour régulièrement et comporte la liste des engagement nationaux de qualité applicables à la marque QUALITE TOURISME. Le licencié ou sous-licencié s'engage à consulter régulièrement le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr) et à respecter l'ensemble des engagement nationaux de qualité disponibles sur ledit site.

2. Lorsqu'un nouvel engagement national de qualité est adopté, le licencié ou le sous-licencié en est informé par sa mise en ligne sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr) ainsi que par l'envoi d'une lettre d'information à l'adresse communiquée. Sauf mention précise du concédant, le licencié bénéficie d'un délai de six (6) mois à compter de l'envoi de la lettre d'information pour, à son choix :

- mettre en œuvre le nouvel engagement national de qualité ;
- dénoncer le contrat de licence ou de sous-licence

3. Le non-respect d'un ou plusieurs engagements nationaux de qualité constitue un manquement de nature à justifier une demande d'actions correctives conformément aux dispositions prévues sous l'article « Sanctions du non respect des règles d'usage de la marque ».

### **8.4. CONSERVATION DES PREUVES D'USAGE DATEES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME**

1. En conséquence de l'obligation d'usage sérieux de la marque qui lui est dévolu, le licencié ou sous-licencié s'engage à conserver des preuves datées d'usage de la marque en nombre suffisant et à dates régulières et à en justifier à première demande. Les preuves d'usage de la marque s'entendent de preuves d'usage du signe :

- par le bénéficiaire de l'autorisation d'usage ;
- à titre de marque ;
- pour désigner les produits et/ou services visés dans la licence ;
- sur des documents publics et datés.

2. Peuvent ainsi constituer des preuves d'usage sérieux :

- des catalogues datés présentant les produits ou prestations bénéficiant de la marque QUALITE TOURISME et reproduisant la marque QUALITE TOURISME ;
- des devis ou bons de commande datés, à l'en-tête du licencié, mentionnant des produits ou prestations bénéficiant de la marque QUALITE TOURISME et reproduisant la marque QUALITE TOURISME ;

3. Le non-respect de la conservation des preuves d'usage ou l'impossibilité de communiquer les preuves d'usage de la marque constituent un manquement de nature à justifier une demande d'actions correctives conformément aux dispositions prévues sous l'article « sanctions du non respect des règles d'usage de la marque ».

## **9. MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE**

### **9.1 RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE**

1. La marque QUALITE TOURISME est utilisée conformément à la charte graphique qui sera téléchargeable sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr) et au présent article.
2. Afin de faciliter l'usage de la marque conformément à sa charte graphique, il est préconisé d'utiliser les modèles mis à disposition, sous forme de fichiers informatiques, sur le site Internet [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

### **9.2 MODALITES GENERALES D'UTILISATION DE LA MARQUE**

1. La marque QUALITE TOURISME doit apparaître sur tous les supports promotionnels utilisés par l'établissement licencié ou sous-licencié dans le respect de la charte graphique.
2. Un panneau QUALITE TOURISME doit être apposé à l'extérieur et à l'entrée des établissements licenciés, dans le respect de la charte graphique.

### **9.3 MODALITES PARTICULIERES D'UTILISATION DE LA MARQUE**

1. D'une manière générale et plus particulièrement lorsque seule une partie des produits et des services proposés bénéficie de la licence sur la marque QUALITE TOURISME, le licencié ou sous-licencié veille à ne pas induire le public en erreur sur l'identité, la nature ou la quantité des produits et services offerts dans le cadre de la licence de la marque QUALITE TOURISME.

Dans ce cas, le licencié ou sous-licencié prend les mesures nécessaires pour garantir une information exacte du public, ce qui se traduit par des conditions d'usage de la marque QUALITE TOURISME :

- en termes d'emplacement, par l'adjonction d'une mention non équivoque des produits ou services bénéficiant de la licence ou de la sous-licence dans les conditions visées par la charte graphique.
2. Le licencié et le sous-licencié respectent les modalités particulières d'utilisation de la marque telles qu'elles sont énoncées dans la charte graphique et dans les contrats de licence et de sous-licence.
  3. Le licencié et le sous-licencié respectent les modalités particulières d'utilisation de la marque QUALITE TOURISME sur leur site Internet, telles qu'elles sont énoncées dans la charte graphique, et notamment les modalités particulières de positionnement, de dimensions et d'emplacement de la marque QUALITE TOURISME sur la page d'accueil de leur site et sur les autres pages le cas échéant.

4. Le licencié et le sous-licencié s'engagent à informer les tiers sur le plan Qualité Tourisme en leur communiquant les documents conçus à cet effet, dénommés « Présentation de la marque QUALITE TOURISME dans les outils de promotion des licenciés, des sous-licenciés et des dispositifs qualité territoriaux » et disponibles en ligne à l'adresse : [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)

#### **9.4 UTILISATION DU SIGNE QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> A SEUL TITRE DE MARQUE**

1. Le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> est exclusivement utilisé à titre de marque pour désigner les produits et services visés à son libellé. En conséquence, il est formellement interdit d'utiliser le signe Qualité Tourisme <sup>TM</sup> à un autre titre, et, notamment à titre :

- de dénomination sociale, de nom commercial ou d'enseigne ;
- d'une œuvre protégée par le droit d'auteur ;
- de dessin ou de modèle ;
- de pseudonyme ;
- de nom de domaine.

2. Il est également interdit d'utiliser le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> pour désigner d'autres produits ou services que ceux pour lesquels l'usage a été expressément autorisé.

#### **9.5. UTILISATION DE LA MARQUE TELLE QUE DEPOSEE**

1. Le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> est utilisé conformément au modèle de son dépôt et dans le respect de la charte graphique figurant en Annexe 1 du présent règlement.

2. Par exception à l'alinéa précédent, le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> pourra être utilisé sous une forme différente de celle qui a été déposée à titre de marque, dans les cas suivants :

- en cas d'usage du signe dans le cadre d'un texte ou d'une citation selon les règles visées à l'article « Modalités d'usage de la marque dans les textes rédigés » ;

3. Toute modification du logotype, que ce dernier soit ou non associé à un nouveau dépôt de marque, sera portée à la connaissance des tiers par une nouvelle publication du règlement d'usage dûment modifié et, si nécessaire, donnera lieu à des avenants aux contrats de licence et de sous-licence.

4. A l'issue du contrat de licence ou de sous-licence ainsi qu'en cas de retrait de l'autorisation d'usage, le licencié ou sous-licencié cessera tout usage et supprimera toute reproduction devenue illicite de la marque QUALITE TOURISME dans le délai prévu par le contrat de licence ou de sous-licence. Dans le même délai, le licencié ou sous-licencié détruira tout objet, produit ou accessoire reproduisant la marque QUALITE TOURISME.

## 9.6. MODALITES D'UTILISATION DE LA MARQUE DANS LES TEXTES REDIGES

1. La marque QUALITE TOURISME peut être utilisée dans un texte rédactionnel, à titre de marque pour désigner les produits et services bénéficiant de l'autorisation d'usage. Dans ce cas, le signe QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> est reproduit, dans sa forme verbale, immédiatement suivi de la mention « <sup>TM</sup> ». La typographie, la taille et la couleur des caractères utilisés sont identiques à celles utilisées pour le texte dans lequel s'insère le signe.

Dans tous les cas, la marque ne doit pas être utilisée comme un substantif ou être désignée comme un label, sauf autorisation préalable expresse et écrite.

<b>Exemples d'usages interdits</b>	
Marque utilisée de façon générique, comme un terme du langage courant	« <i>La qualité tourisme de nos services...</i> »
Marque qualifiée à tort de « label »	« <i>nous bénéficions du label Qualité Tourisme (...)</i> »

2. Le texte citant la marque Qualité Tourisme ne doit pas :

- porter atteinte à l'image ou aux valeurs véhiculées par la marque ;
- dénigrer la marque, les produits ou les services marqués ;
- utiliser la marque à des fins satiriques ou humoristiques, y compris dans le cadre d'illustrations associées à un texte.

3. L'auteur veillera en outre à :

- ne pas modifier l'ordre des termes « Qualité » et « Tourisme » ni ajouter de conjonction telle que « Qualité *et* Tourisme » ;
- utiliser des majuscules pour les initiales « Q » et « T » de manière à mettre en évidence qu'il s'agit d'une marque ;
- éviter les césures sur la marque.

4. Lorsque, pour des raisons techniques, il n'est pas possible de reproduire le signe « <sup>TM</sup> » dans le corps du texte, la marque fait l'objet d'une note de fin de texte, précisant l'existence de droits à titre de marque sur la dénomination Qualité Tourisme.

<b>Exemples d'usages autorisés</b>	
Usage à titre de marque	« <i>nos services de restauration Qualité Tourisme™ (...)</i> »
mention « TM »	« <i>Cet hôtel offre des prestations répondant aux critères de la marque Qualité Tourisme™ ...</i> »

## **10. CONTROLE DE L'USAGE DE LA MARQUE**

### **10.1. CONTROLE DE L'USAGE DU SIGNE**

1. Le Ministère chargé du tourisme pourra, à tout moment, mettre en œuvre les moyens nécessaires au contrôle de l'usage du signe conformément au présent règlement auprès des bénéficiaires de l'autorisation d'usage,

- soit directement par le Ministère chargé du tourisme ;
- soit, indirectement, par le biais de personnes publiques ou privées, dûment habilitées.

2. Le contrôle pourra être effectué sur pièces ou sur place.

### **10.2. CONTROLE DE L'ACTIVITE DU LICENCIÉ**

1. Sans préjudice des contrôles sur l'usage du signe tel que visés à l'alinéa précédent, le Ministère chargé du tourisme peut, à tout moment et notamment en cas de plainte ou demande de tiers intéressé, notamment de consommateur, mettre en œuvre les moyens nécessaires au contrôle de l'activité du licencié afin d'en valider la conformité au regard :

- du présent règlement ;
- de l'image et des principes fondamentaux de la marque Qualité Tourisme.

2. Le contrôle pourra être effectué sur pièces ou sur place soit directement auprès des bénéficiaires de l'autorisation d'usage soit indirectement, par le biais de personnes publiques ou privées, dûment habilitées.

### **10.3. SANCTIONS DU NON RESPECT DES REGLES D'USAGE DE LA MARQUE**

1. En cas de non respect du présent règlement et des documents associés, le Ministère chargé du tourisme se réserve le droit, selon la gravité du manquement, de mettre œuvre, directement ou par le biais de la personne habilitée, les sanctions suivantes :

## EXEMPLES DE MANQUEMENTS ET SANCTIONS

liste des manquements		sanctions	délai
<b>Le rôle du réseau national délégataire</b>	Non respect des délais impartis pour la remontée d'informations à la direction du Tourisme (liste des établissements sous-licenciés, rapports annuels...)	Mise en œuvre d'actions correctives	Délai de 15 jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement
	Manque d'information interne auprès des relais et autres acteurs ayant un rôle sur le déploiement de la marque au sein du réseau	Mise en œuvre d'actions correctives	Délai de 30 jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement
	Manque de suivi administratif pour la bonne gestion de la marque (dossiers non constitués, incomplets...)		
	Non respect des procédures instituées par la direction du tourisme		
<b>Usage de la marque</b>	Non respect de la charte graphique	Mise en oeuvre d'actions correctives	Délai de 30 jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement
	Défaut d'usage sérieux (absence de preuve d'usage)		
	Non respect des règles d'apposition du logo		
	Usage de la marque à titre générique		
	Usage de la marque de nature à induire en erreur	Avertissement et mise en oeuvre d'actions correctives	Délai de 15 jours ouvrés à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement
	Usage frauduleux ou mensonger	Retrait du droit d'usage, résiliation de plein droit et action judiciaire	La lettre notifiant le manquement indique le délai de deux mois à compter de la première présentation de la lettre de notification pour y remédier et le délai à compter duquel le retrait du droit d'usage et la résiliation de plein droit deviendront effectifs
	Usage sans autorisation préalable		
	Contrefaçon, imitation de la marque		
	Dénigrement, atteinte à l'image de la marque	Retrait du droit d'usage, résiliation de plein droit et action judiciaire	
<b>Mise en œuvre de la démarche</b>	Non respect des engagements nationaux de qualité et du règlement d'usage	Mise en oeuvre d'actions correctives	Délai de 30 jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement
	Plainte(s) des consommateurs jugée(s) substantielle(s) par la direction du tourisme	Retrait du droit d'usage et résiliation de plein droit	La lettre notifiant le manquement indique le délai de deux mois à compter de la première présentation de la lettre de notification pour y remédier et le délai à compter duquel le retrait du droit d'usage et la résiliation de plein droit deviendront effectifs.
<b>Manquements contractuels répétés en dépit de notifications préalables de la direction du tourisme</b>		Retrait du droit d'usage résiliation de plein droit	La lettre notifiant le manquement indique le délai de deux mois à compter de la première présentation de la lettre de notification pour y remédier et le délai à compter duquel le retrait du droit d'usage et la résiliation de plein droit deviendront effectifs.

2. Le manquement constaté ainsi que la sanction applicable sont motivés et notifiés au licencié ou au sous-licencié par voie de lettre recommandée avec avis de réception, avec mention d'un délai, à compter de la première présentation de la lettre de notification pour remédier au manquement.

3. Lorsque la sanction consiste en la mise en œuvre de mesures correctives, le licencié ou sous-licencié dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement pour procéder aux mesures correctives requises, sauf si cette sanction est relative à un non respect des délais pour la remontée d'informations à la direction du Tourisme. Dans ce cas, le délai imparti au licencié ou au sous-licencié pour procéder aux mesures correctives requises est de quinze (15) jours à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement.

4. Lorsque la sanction consiste en un avertissement assorti de la mise en œuvre de mesures correctives immédiates, le licencié ou sous-licencié dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement pour procéder aux mesures correctives requises.

5. Lorsque la sanction consiste en un retrait du droit d'usage et en une résiliation de plein droit du contrat de licence ou de sous-licence, la lettre notifiant le manquement indique le délai de deux mois à compter de la première présentation de la lettre notifiant le manquement pour y remédier ainsi que le délai à compter duquel le retrait du droit d'usage et la résiliation de plein droit deviendront effectifs, à compter de la première présentation de la lettre de notification. A défaut d'avoir remédié au manquement, dans le délai imparti, le licencié ou le sous-licencié prendra toutes les mesures nécessaires pour cesser tout usage et détruire tous éléments, documents, pièces, stocks ou produits sur lesquels la marque Qualité Tourisme est apposée.

6. Les présentes dispositions s'appliquent sans préjudice des autres sanctions, dommages et intérêts auxquels le titulaire pourrait prétendre.

## **11. MAINTIEN EN VIGUEUR DE LA MARQUE**

1. Le Ministère chargé du tourisme s'engage à maintenir en vigueur la marque QUALITE TOURISME.

2. Tous les frais afférents au maintien en vigueur de la marque QUALITE TOURISME sont à la charge du Ministère chargé du tourisme.

## **12. DEFENSE DE LA MARQUE**

1. Toute entité licenciée ou sous-licenciée s'engage à signaler immédiatement au Ministère chargé du tourisme toute atteinte aux droits sur la marque QUALITE TOURISME dont elle aurait connaissance.

2. Il appartient au Ministère chargé du tourisme de prendre la décision d'engager à ses frais, une action à l'encontre d'un contrefacteur.

3. Toute entité licenciée ou sous-licenciée de la marque QUALITE TOURISME peut intervenir à l'action, à ses frais, risques et périls.

4. Les dommages et intérêts qui résulteront de l'action engagée par le Ministère chargé du tourisme en son nom seront à la charge de ou au profit exclusif du Ministère chargé du tourisme.

### **13. RESPONSABILITE**

Les licenciés et sous-licenciés exploitent la marque sous leur seule et unique responsabilité. Le Ministère chargé du tourisme ne peut voir sa responsabilité engagée au titre de cet usage.

### **14. LOI APPLICABLE**

1. Le présent règlement est soumis à la loi française.

2. Il en est ainsi tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

### **15. TITRES**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

### **16. NON VALIDITE PARTIELLE**

Si une ou plusieurs dispositions du présent règlement sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une disposition légale ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions conserveront leur force et leur portée.