



Conditions contractuelles de la marque Qualité Tourisme Professionnels accompagnés

Je confirme être le représentant légal ou le référent qualité d'un Établissement, candidat à la Marque Qualité Tourisme™.

Je souscris aux valeurs de la marque Qualité Tourisme et m'engage à les mettre en œuvre :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis de mes clients

Je déclare avoir pris connaissance du [Règlement d'usage Qualité Tourisme™ 2021](#) déposé à l'INPI le 11 mai 2021 et m'engage à le respecter.

Je déclare :

- être informé qu'en validant les présentes conditions générales d'utilisation du Portail de la Marque Qualité Tourisme, je confirme la candidature de l'Établissement accompagné que je représente à la Marque Qualité Tourisme,
- avoir autorisé un [Partenaire de la Marque](#) à enregistrer ma candidature sur le Portail Qualité Tourisme en tant que professionnel autonome et lui avoir transmis mon [formulaire de candidature](#) signé.

Je déclare sur l'honneur :

- que l'Établissement est en conformité avec la réglementation en vigueur de son activité
- que l'Établissement se conformera aux évolutions de la réglementation de son activité,
- qu'aucune infraction réglementaire n'a été constatée dans les 6 derniers mois et qu'aucune procédure relative à une infraction réglementaire n'est en cours,

- m'engager à respecter le choix des clients qui utiliseraient le module d'écoute client mis à disposition par la Direction Générale des Entreprises quant à la réutilisation de leurs données personnelles.

Je déclare être informé :

- des critères d'éligibilité de la Marque :
 - le classement prévu par le code du tourisme s'il existe pour l'activité,
 - un résultat d'audit supérieur ou égal à 85% après un audit externe réalisé conformément [Guide méthodologique des audits et des filières](#),
 - la mise en œuvre d'une écoute client conformément aux critères de l'écoute client précisés dans le Guide méthodologique des audits et des filières,
 - la validation des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Portail.
- que l'obtention du droit d'usage de la Marque entraîne la publication des informations concernant l'Établissement accompagné sur le [moteur de recherche des établissements labellisés Qualité Tourisme™](#). et sont publiées sur le site d'opendata.gouv.fr tant que l'Établissement disposera du droit d'usage de la Marque,
- de la nécessité d'actualiser les informations enregistrées sur l'application Qualité Tourisme afin de proposer une information fiable aux internautes du site Qualité Tourisme™ et des utilisateurs d'opendata.gouv.fr ;
- que les données relatives à la candidature de l'établissement seront conservées un an après la résiliation du droit d'usage et définitivement supprimées de l'Application de la Marque Qualité Tourisme, un an après la résiliation du droit d'usage ;
- que l'audit externe est réalisé à partir des référentiels DGE consultables sur le site officiel de la marque et sera saisi sur l'Application Qualité Tourisme à une fréquence minimale de 5 ans (3 ans pour la filière VTC-Limousine) ;
- que les résultats de l'audit externe pourront être communiqués aux membres du Comité National de Gestion de la Marque qui sont tenus au secret des délibérations et ont une obligation de discrétion professionnelle ;
- que le taux de conformité de 85% à l'audit externe est une condition nécessaire mais pas suffisante pour l'obtention ou le maintien du droit d'usage de la Marque et que la Sous-Direction du Tourisme de la Direction Générale des Entreprises du Ministère de l'économie et des finances peut émettre une décision d'ajournement si le résultat d'audit est compris entre 85 et 90% afin de valider la mise en place d'un plan d'action.
- que la décision quant à la candidature de l'Établissement est matérialisée par une notification déclenchée par la Sous-Direction du Tourisme de la Direction Générale des Entreprises du Ministère de l'économie et des finances, envoyée par l'application Qualité Tourisme depuis l'email qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr

- que 4 types de décisions peuvent être émises :
 - favorable assortie d'éventuelles recommandations,
 - ajournement motivé de la décision avec éventuellement réserves et délais,
 - défavorable dans le cadre d'une candidature initiale,
 - résiliation du droit d'usage dans le cadre d'un renouvellement de candidature, notamment pour les motifs suivants:
 - taux de conformité global
 - non conformité aux critères de l'écoute client,
 - absence de valorisation de la marque sur les supports de promotion (papier ou électroniques)
- qu'un délai de 2 mois est autorisé pour déposer un éventuel recours auprès du CNGM ;
- que la résiliation du droit d'usage de la Marque est déclenchée notamment pour les motifs suivants :
 - Date d'audit de renouvellement dépassée, a minima tous les 5 ans (3 ans pour la filière VTC-Limousine) ; un délai de 90 jours de suspension est prévu avant la résiliation définitive ,
 - Absence de mise en place du suivi qualité intermédiaire défini par mon Partenaire,
 - Perte du classement réglementaire s'il existe pour l'activité,
 - Fermeture administrative/volontaire de l'établissement,
 - Décision expresse et motivée de la sous-direction du tourisme de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'économie et des finances
 - Infraction réglementaire portée à la connaissance de la sous-direction du Tourisme de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'économie et des finances,
 - Abandon volontaire de la démarche,
 - Cession/changement d'exploitant de mon établissement sans que le nouvel exploitant se réengage dans la démarche dans un délai de 12 mois après la cession/changement d'exploitant,
 - non renouvellement de l'adhésion auprès du Partenaire qui m'a accompagné dans la démarche Qualité Tourisme sans m'être engagé auprès d'un nouveau Partenaire dans un délai de 3 mois (sortie de réseau),
 - Absence de valorisation du droit d'usage de la Marque.
- que je dois signaler une éventuelle cession de mon établissement à la Sous-direction du tourisme de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'économie et des finances afin de procéder à la résiliation du droit d'usage de la Marque, le droit d'usage de la Marque étant strictement personnel ;
- qu'en cas de résiliation du droit d'usage de la Marque, toute référence à la marque Qualité Tourisme™ doit être retirée dans les 30 jours au risque de m'exposer à des poursuites pour usage abusif;

- qu'en cas de sortie de réseau, la Direction générale des entreprises peut informer le Partenaire territorial concerné afin de maintenir le droit d'usage de mon Établissement
- que la fréquence des audits externes, est est a minima tous les 5 ans, sauf fréquence plus soutenue décidée par le Partenaire (3 ans pour la filière VTC-Limousine), Je m'engage à valoriser le droit d'usage de la Marque selon la [Charte graphique Qualité Tourisme™](#), à réception de la notification du droit d'usage

Par ailleurs, je prends acte que la Sous-direction du tourisme de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'économie et des finances se réserve le droit de :

- déclencher un contrôle à tout moment pour vérifier le niveau de qualité de la prestation,
- se mettre en contact directement avec l'organisme auditeur,
- me demander des documents complémentaires que je m'engage à fournir.
- recommander la mise en place d'actions correctives dans mon établissement, notamment dans le cas de réclamations graves et sérieuses, et qu'un refus de mise en œuvre de ses décisions (plan d'action, audit externe complémentaire à ma charge) peut entraîner la résiliation du droit d'usage de la Marque ;

Conformément à l'article L 27 de la Loi Informatique, fichiers et libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant. La mise en œuvre de ces droits est possible par courrier postal adressé au ministère en charge du tourisme :

Ministère de l'économie et des finances
Direction générale des entreprises
Sous-direction du tourisme
6, rue Louise Weiss
Télédoc 314
75703 Paris Cedex 13

Ou par courriel à l'adresse dge.qualitetourisme@finances.gouv.fr.