

Extrait du registre des délibérations de l'Office de tourisme Quai Cyrano

Séance du 16 octobre 2025

**Charte engagement Quai Cyrano et partenaires de Quai Cyrano
dans le cadre des adhésions annuelles**

Annexe de la délibération N°04

EPIC QUAI CYRANO

Forme juridique : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, actif au 1.04.2024
N° SIRET : 984 303 834 00019 12 - APE : 7990 Z - N° TVA intracommunautaire : FR 72984303834
Organisme Local de Tourisme autorisé par Atout France : IM024240002
Siège Social : 1, Rue des Récollets – 24100 BERGERAC

Article 1.1. OBJET

Les présentes conditions ci-après ont pour objet de définir les engagements réciproques de l'EPIC Quai Cyrano et des partenaires adhérents de l'Office de tourisme Quai Cyrano.

Article 1.2 ENGAGEMENTS DE QUAI CYRANO

Quai Cyrano s'engage à :

- * Contribuer à la promotion de l'établissement partenaire via les supports de communication de Quai Cyrano
- * Consulter en priorité les adhérents lors de toute demande client et en fonction de la demande formulée par ce dernier
- * Informer la clientèle au comptoir, par téléphone, par email de son offre en fonction des attentes du client
- * Participer à la commercialisation du partenaire
- * Diffuser sa documentation papier à l'accueil de Quai Cyrano (pour les professionnels concernés)
- * Représenter la destination et ses partenaires lors de diverses opérations de promotion
- * Coordonner l'offre et fédérer les acteurs du tourisme, par la mise en œuvre de partenariats et d'un Plan Local de Professionnalisation
- * Encourager la consommation touristique, proposer des produits touristiques adaptés aux besoins et envies des clients et au territoire
- * Offrir des services complémentaires : accès wifi, billetterie spectacle, bagagerie...
- * Gérer les suggestions et réclamations, pour améliorer la qualité des services de Quai Cyrano et l'image de la destination
- * Tenir à jour les informations du partenaire sur ses supports de communication,

- *Convier les adhérents tout au long de l'année à différents événements (visites, réunions, soirées partenaires...)
- *Etre à l'écoute des partenaires, de leurs remarques, suggestions et attentes
- *Faciliter la diffusion de l'information 7/7j et 24h/24 grâce aux outils numériques, sites internet...
- *Accompagner ses partenaires dans les démarches de labellisation et classement
- *Informer régulièrement les adhérents des actualités et des actions de Quai Cyrano via notre Newsletter pro / e-mailing
- *Saisir les « bons plans » du partenaire (telles que des réductions, offres commerciales...) dans la rubrique bons plans du site internet (pour les professionnels concernés)
- *Référencer les animations dans nos agendas numériques toute l'année et dans notre brochure papier pour la période de juillet à septembre diffusée sur la destination
- *Accueillir, informer et conseiller les vacanciers sur l'offre du territoire
- * Renforcer l'attractivité du territoire en France et à l'étranger (via des opérations promotionnelles avec le Comité départemental du tourisme, par exemple)
- *Diffuser la documentation de Quai Cyrano auprès des partenaires
- *Commercialiser la destination grâce à nos offres groupes
- *Promouvoir les vins de Bergerac et Duras ainsi que les IGP Périgord
- *Veiller au bon déroulement de ses prestations.
- *Communiquer aux opérateurs touristiques la liste des interlocuteurs dédiés selon leur domaine d'intervention.
- *Tenir informé le prestataire des évolutions éventuelles de ses supports et de leurs fonctionnalités.
- *Promouvoir en priorité les offres de ses partenaires sur les supports de communication.
- *Commercialiser en Boutique ou à l'Espace Vin les produits fabriqués par le partenaire en fonction de la saison, du montant de la ligne d'achat annuel attribué et en adéquation avec la charte boutique de Quai Cyrano.

Article 1.3 Engagements du partenaire

Le prestataire s'engage à :

- *Contribuer à la notoriété de la destination en utilisant le logo de Quai Cyrano / du Pays sur ses supports de communication
- *Traiter toute plainte transmise par Quai Cyrano dans un délai de 15 jours après que l'Office de Tourisme ait envoyé un accusé de réception au visiteur ; en cas de plaintes répétées auprès de nos services, Quai Cyrano se réserve le droit de visiter l'établissement et/ou de suspendre le partenariat en cours sans dédommagement aucun.
- *Autoriser la conservation et le traitement des données à caractère personnel. Il s'engage à signaler toute modification en cours d'année en cas de changement ou nouveauté (tarifs, coordonnées, services, équipements...).
- *Respecter les horaires indiqués et affichés sur ses supports de communication
- *Accepter la diffusion de ses coordonnées à l'OT
- *Communiquer à l'Office de tourisme la documentation, ses tarifs, aussi régulièrement que possible
- *Participer aux enquêtes de satisfaction
- *Faciliter l'organisation des RDV, des reportages photos
- *Participer au développement touristique du territoire en collectant la taxe de séjour (pour les professionnels concernés)
- *Accepter la diffusion de ses coordonnées à Quai Cyrano
- *Transmettre à l'office de tourisme sa documentation concernant son activité
- *Participer autant que possible aux actions proposées par Quai Cyrano (Ateliers, Eductours, lancement de saison, bilan de saison, réunions...)
- *Respecter la législation en vigueur
- *Pour les partenaires concernés : reverser la taxe de séjour à la Communauté d'agglomération bergeracoise.

Article 1.4 Responsabilités et droits

Le prestataire atteste de la véracité des informations transmises à Quai Cyrano et lui concède ainsi qu'à ses partenaires (organismes publics ou privés) à titre non exclusif, les droits attachés aux données transmises, à savoir : les droits d'auteur, droits à l'image, droits de reproduction, d'adaptation, de modification et de diffusion par tout moyen et sur tout support (brochures touristiques, sites Internet, bornes multimédia etc.) en vue de promouvoir l'action touristique. Il autorise ainsi Quai Cyrano et ses partenaires à utiliser et diffuser tous les supports photos ou vidéos fournis par ses soins. En vertu de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 et dans le cadre de la politique d'ouverture et de partage des données publiques (« Open data »), les informations transmises à l'Office de Tourisme seront mises à disposition du portail national [datatourisme.fr](https://data.tourisme.fr). Les données issues du Système d'Information Régional Touristique d'Aquitaine pourront ainsi être réutilisées par des tiers : institutionnels, starts-up... Quai Cyrano ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de litige avec un tiers.

Quai Cyrano se réserve le droit de mettre fin à un partenariat en fin de l'année N et avant l'année N+1 si le partenaire ne respecte pas les engagements décrits ci-dessus.