

**MEMBRES
DE TURISME DE BARCELONA
INSCRITS AU PROGRAMME
VISITBARCELONA TICKETS**

-2016-

DE TURISME DE BARCELONA

Le consortium Turisme de Barcelona est l'organisme chargé de la promotion touristique de la ville de Barcelone. Il a été créé en 1993 par la mairie de Barcelone, la Chambre officielle de commerce, d'industrie et de navigation de Barcelone et la fondation Barcelona Promoció. Financé par l'administration locale et par le secteur privé, il travaille pour encourager les activités touristiques dans la ville de Barcelone afin de capter des visiteurs. Il réalise chaque année près de 350 actions de promotion, choisies en fonction de la segmentation des marchés, aussi bien par pays que par typologies touristiques. Il bénéficie du partenariat direct et bénévole de plus de 800 entreprises du secteur, les « membres » de Turisme de Barcelona, qui apportent leur savoir-faire et un soutien financier au consortium.

Chaque programme de Turisme de Barcelona dispose d'un règlement spécifique, approuvé par les organes de direction chargés de définir les droits et les devoirs, ainsi que les conditions de participation des entreprises ou des professionnels.

Les programmes actuels de Turisme de Barcelona sont les suivants : Barcelona Convention Bureau, Barcelona Shopping Line, Barcelona Gastronomie, Barcelona Culture et Loisirs, Barcelona Sports, Barcelona Premium, Barcelona Tourisme durable, Barcelona Mer, Barcelona Pyrénées - Neige et Montagne et VisitBarcelona Tickets.

Le programme VisitBarcelona Tickets a pour objectif d'établir un cadre de relations à long terme entre Turisme de Barcelona et les entreprises, organismes et institutions qui offrent des produits ou services utiles pour les visiteurs qui viennent à Barcelone.

Les conditions d'inscription et de participation à VisitBarcelona Tickets sont indiquées dans le règlement ci-après.

RÈGLEMENT DU PROGRAMME POUR LES MEMBRES DE VISITBARCELONA TICKETS

1.- Considérations préalables :

- a) VisitBarcelona Tickets est un programme de Turisme de Barcelona (ci-après TB) qui dispose d'une plate-forme de commercialisation d'une sélection de produits et services de Barcelone et de sa région, aussi bien *on-line* (VisitBarcelona Tickets) que *off-line* via les offices du tourisme.
- b) Tous les membres des programmes de TB seront soumis aux mêmes avantages et devoirs que les membres de VisitBarcelona Tickets, à condition qu'ils disposent de produits ou services commercialisables adressés aux visiteurs de la ville et qu'ils respectent les conditions de ce règlement.

- c) Si l'entreprise demandeuse n'est pas membre d'autres programmes de TB, elle devra obligatoirement devenir membre du programme VisitBarcelona Tickets pour commercialiser ses produits.
- d) Dans le cadre de ce programme, les fournisseurs de services qui soient uniquement partenaires de Produits Touristiques (Barcelona Bus Touristique, Barcelona Card, etc...) ne seront pas considérés comme des membres de TB et devront devenir membres de VisitBarcelona Tickets et payer la cotisation correspondante.
- e) En vue d'obtenir des données objectives des services, toutes les entreprises prestataires de services, qu'elles soient membres de VisitBarcelona Tickets ou d'autres programmes de TB, devront s'inscrire sur la plateforme TripAdvisor. TB inscrira les éventuelles évaluations sur la fiche de commercialisation.
Les nouveaux services devront être inscrits sur TripAdvisor dans un délai maximum de six mois à partir de la date de signature de l'accord de commercialisation avec TB.

2.- Conditions requises pour être membre du programme VisitBarcelona Tickets de TB :

- a) **Destinataires :** personnes physiques, juridiques ou organismes légalement constitués, établis sur le territoire espagnol, disposant des permis nécessaires au développement d'activités en rapport avec le tourisme ou le commerce, de préférence dans la ville de Barcelone ou sa région.
- b) Être à jour de paiement des impôts.
- c) Que le début de leurs activités ait eu lieu au moins six mois avant la demande d'inscription. Dans le cas des entrepreneurs, des exceptions pourront être effectuées.
- d) Que les services proposés aient un intérêt évident pour les visiteurs qui se rendent à Barcelone et qu'ils soient disponibles en plusieurs langues étrangères, au moins en anglais. Dans le cas des spectacles, ceux qui proposent de la musique ou de la danse seront privilégiés.
- e) Pour les produits et services en-dehors de Barcelone, il sera nécessaire de prévoir un système de transport efficace, qu'il soit public ou privé.
- f) Que ce service ou produit ait un fonctionnement continu pendant au moins six mois de l'année, et que l'activité soit réalisée au moins une fois par semaine.
- g) Les produits offrant des prestations différentes de ceux déjà disponibles sur tickets.visitbarcelona.com au moment de la demande seront favorisés.
- h) Pour commercialiser des produits et des services via les programmes de TB, l'approbation du Comité des membres sera nécessaire. Il faudra aussi accepter les conditions de commercialisation, promotion et visualisation des produits ou services établis par TB.

3.- Typologie des membres de VisitBarcelona Tickets

Il existe **deux types de membres** avec deux cotisations différentes selon les canaux de vente :

- a) **Commercialisation en ligne** : les produits de l'entreprise membre seront commercialisés uniquement par tickets.visitbarcelona.com
La cotisation pour 2016 est de 200 € + 21 % de TVA.
- b) **Commercialisation en ligne et offices du tourisme** : les produits de l'entreprise membre de cette modalité sont commercialisés via tickets.visitbarcelona.com et dans les offices du tourisme du consortium.
La cotisation pour 2016 est de 300 € + 21 % de TVA.

4.- Critères d'accès aux différents canaux

- a) TB définira les canaux qui assureront la commercialisation des services des nouveaux membres en fonction des critères suivants :
 - Maturité du service
 - Concentration de l'offre
 - Fréquence des services
 - Langues proposées
 - Aspect durable des produits
 - Autres considérations opportunes
- b) Chaque année, TB vérifiera les produits commercialisés dans ces canaux de vente et pourra proposer des changements en fonction de l'évolution, compte tenu des critères précédents et de la rotation des services.
- c) Les mêmes critères de commercialisation que pour les nouveaux membres de VisitBarcelona Tickets seront appliqués aux produits ou services rattachés à d'autres programmes de TB.

5.- Avantages d'être membre :

- a) Le fournisseur, en fonction de la typologie de membre, pourra commercialiser les services via les canaux directs de TB : VisitBarcelona Tickets, les bureaux d'information touristique et le Centre de logistique.
- b) Présence du collectif de membres de VisitBarcelona Tickets dans la section correspondante du site Internet professionnel de Tourisme de Barcelona.
- c) Les membres pourront utiliser le logo de « Barcelona Turisme, Member » dans les éléments de communication faisant référence aux produits proposés par VisitBarcelona Tickets, à condition que l'inscription ait été approuvée par TB. Si ce logo apparaît sur un site Internet, il faudra indiquer le lien correspondant sur le site de VisitBarcelona Tickets (tickets.visitbarcelona.com).
- d) Remises appliquées sur les achats de produits ou les prestations de services de Tourisme

de Barcelona.

- e) Possibilité de participer à des actions promotionnelles de Turisme de Barcelona.
- f) Possibilité d'acquérir des espaces publicitaires sur des supports appartenant à TB.
- g) Accès au dossier complet de statistiques de TB sur les activités touristiques de Barcelone.
- h) Participation à des congrès ou des ateliers de travail de membres de TB.
- i) Turisme de Barcelona pourra mener des actions spécifiques de promotion pour des collectifs de membres de VisitBarcelona Tickets.

6.- Comment devenir membre de VISITBARCELONA TICKETS :

- a) Accepter et respecter les conditions requises stipulées dans ce règlement.
- b) Effectuer la demande auprès de TB.
- c) Signer un accord avec TB, indiquant les conditions basiques des droits et obligations.
- d) Domicilier les paiements.

7.- Cotisations

- a) Organismes et entreprises : la cotisation pour les membres de VisitBarcelona Tickets de TB pour 2016 est la suivante :
 - Commercialisation en ligne : 200 €, plus 21 % de TVA.
 - Commercialisation en ligne et dans les offices du tourisme : 300 € par an, plus 21 % de TVA. Les cotisations seront mises à jour tous les ans.
- b) Si l'incorporation est effectuée après le premier janvier de chaque année, la partie proportionnelle correspondante sera appliquée.
- c) La cotisation donnera lieu à la commercialisation, via les canaux de TB, d'un maximum de 4 produits, activités ou spectacles. À partir de ce chiffre, il faudra verser 50 % de la cotisation, plus la TVA correspondante, pour chaque service supplémentaire. Ces critères seront appliqués aussi bien aux membres de VisitBarcelona Tickets qu'aux membres rattachés à d'autres programmes.
- d) Dans le cas de nouveaux entrepreneurs, il sera possible d'établir une période de carence maximum de six mois.
- e) **Facturation et paiement** : les cotisations seront facturées par années calendaires. Si l'incorporation est effectuée après le premier janvier de chaque année, la partie proportionnelle correspondante sera appliquée. Les factures sont payables à 60 jours date de facture, par prélèvement automatique sur le compte bancaire du membre.

8.- Critères de qualité et réglementation des offres :

- a) Démontrer l'application de bonnes pratiques dans l'exercice de l'activité.
- b) Ne pas avoir reçu de réclamations concernant la prestation du service.

- c) TB favorise l'incorporation de nouveaux membres (entreprises ou professionnels) qui proposent des services différents de ceux déjà présents dans le programme.
- d) Dans le cas de services égaux ou similaires proposés par différents prestataires, Turisme de Barcelona pourra limiter le nombre de ces services à quatre. Dans ce cas, les services privilégiés seront ceux d'autres programmes ou produits touristiques, et ceux ayant une plus grande ancienneté dans la prestation du service.
- e) Dans tous les cas, Turisme de Barcelona se réserve le droit d'admission et pourra refuser toutes les entreprises dont les produits ou services ne contribuent pas à l'amélioration de la marque de TB et de l'image de la ville.

9. Fonctionnement de VisitBarcelona Tickets

- a) TB créera une fiche informative dans le site tickets.visitbarcelona.com. Dans ce but, le fournisseur devra donner à TB des informations et du matériel graphique sur le produit. TB élaborera ensuite les contenus conformément aux critères corporatifs. Les informations fournies, ainsi que les horaires et les conditions du service, devront être valides pendant une période minimum de six mois.
- b) Le fournisseur autorise Turisme de Barcelona à utiliser les images aussi bien pour la création de la fiche que pour la promotion de la plateforme VisitBarcelona Tickets en général. Ces images seront intégrées dans la banque d'images de Turisme de Barcelona.
- c) Chaque fois qu'un achat sera réalisé, le fournisseur recevra par courrier électronique une copie du bon de commande avec les renseignements sur la vente effectuée.
- d) Une commission sera prélevée en fonction des ventes réalisées, indépendamment de la cotisation en tant que membre de VisitBarcelona Tickets ou d'autres programmes de TB.
- e) En général, TB percevra 100 % du service, et le fournisseur facturera tous les mois à admin@barcelonaturisme.com le total de produits vendus moins la commission, avec la TVA.
- e) TB effectuera le paiement de la facture à 60 jours.

10.- Comité de membres de VisitBarcelona Tickets :

- a) Il est constitué de trois membres du Comité de direction de TB.
- b) C'est l'organisme chargé d'évaluer la pertinence des nouvelles inscriptions et de présenter les propositions aux organes de direction de TB.
- c) Il établira les critères de positionnement et de visualisation des différents produits et services sur la plateforme en ligne, ainsi que d'autres supports promotionnels.
- d) Il veillera au respect des droits et devoirs de la part des membres.

11.- Cessation

- a) L'accord pourra ne pas être reconduit en raison du manque de dynamisme ou de rentabilité du produit, comme par exemple moins de 10 réservations annuelles en ligne et moins de 10 en ligne et via les offices du tourisme.
- b) En cas de non-paiement de la cotisation.
- c) Sur demande du prestataire de service.
- d) Si la mise à jour des informations n'a pas été effectuée.
- e) En cas de commentaires négatifs répétés sur la plateforme TripAdvisor ou tout autre outil d'opinion d'utilisateurs.
- f) En cas de manquement à n'importe laquelle des conditions indiquées, sans aucun droit à une indemnisation quelle qu'elle soit.

12.- Désaccords :

Les conflits susceptibles de se produire en raison de l'interprétation, de la modification, de la résolution et des effets de ces conditions seront arbitrés par l'organisme compétent de TB ou, le cas échéant, par l'Assemblée d'arbitrage de la consommation de la ville de Barcelone.