



En vertu de l'article L.2131-1 du CGCT, le Maire de Poitiers atteste que le présent acte a été affiché, transmis en Préfecture

le

et/ou notifié le

et qu'il est donc exécutoire.

Pour le Maire,
Par délégation

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 07/12/2015

A l'Hôtel de Ville de Poitiers

Secrétaires de séance : MM. BLANCHARD et ROBLOT

Nbre de membres en exercice : 53

Quorum : 27

Date de la convocation : 10/11/2015

Affichée le : 10/12/2015

Président de séance : Alain CLAEYS, Maire

Présents :

MM. CHALARD, CORNU, Mme GAUBERT, M. TRICOT, Mme ROUSSEAU, M. COMpte,
Mme SARRAZIN-BAUDOUX, M. BERTHIER, Mme FAGET-LAPRIE,
M. BLANCHARD, Mme PERSICO, M. PETIT, Mme PINTUREAU, Adjoints

MM. AIME, BELGSIR, BLUSSEAU, Mmes BORDES, BREUILLÉ, BURGERES,
M. CORONAS, Mmes FAURY-CHARTIER, GERARD, GUERINEAU, M. HALLOUMI,
Mme HENRI, MM. HOFNUNG, JEAN, LUCAUD, Mme MORCEAU, MM. RICCO, STUPAR,
Mmes TOMASINI, DAIGRE, APERCE, DELHUMEAU-DIDELOT, FRANCHET-JUBERT,
M. POTHIER-LEROUX, Mme PROST, M. ROBLOT, Mme FRAYSSE, MM. ARFEUILERE,
GRASSET, Mme LABAYE, MM. MASSOL, PALISSE, BOUCHAREB, VERDIN,
Mme HOUSSEIN, Conseillers Municipaux

Absents excusés :

Mmes VALLOIS-ROUET, RIMBAULT-RAITIERE, Adjointes
Mme BALLON, M. MIREBEAU, Conseillers Municipaux

A l'ouverture de la Séance, M. le Président a déposé sur le Bureau de l'Assemblée les pouvoirs écrits de voter en leur nom, donnés par les Conseillers Municipaux empêchés d'assister à la séance, à l'un de leurs collègues, en exécution de l'article L 2121.20 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Nom du Mandant	Nom du Mandataire
Mme VALLOIS-ROUET	Mme SARRAZIN-BAUDOUX
Mme RIMBAULT-RAITIERE	M. CORONAS
M. TRICOT à compter de la délibération n° 58	M. BERTHIER
M. COMpte à compter de la délibération n° 18	M. HOFNUNG
M. AIME jusqu'à la délibération n° 2	M. HALLOUMI
Mme GERARD jusqu'à la délibération n° 2	M. BELGSIR
Mme BALLON	M. BLANCHARD
M. BLUSSEAU à compter de la délibération n° 2	M. JEAN
M. MIREBEAU	M. LUCAUD
Mme LABAYE à compter de la délibération n° 32	Mme FRAYSSE

Observations : Approbation des procès verbaux des séances du Conseil municipal des 16 février 2015, 30 mars 2015 et du 29 juin 2015.

Présentation du rendu compte : liste des Arrêtés de délégation de pouvoir au Maire - Liste des Marchés et leurs avenants.

La présidence de la séance est assurée par M. CORNU, Adjoint, pour les délibérations 27 et 32 et M. CHALARD pour les délibérations 88 et 89.

N°: 16

Date réception Préfecture :
11/12/2015

Conseil du 07/12/2015	Identifiant : 2015-0406	Date de publication au Recueil des Actes Administratifs :
Titre : 70 - Musées - Réservations et ventes en ligne des entrées aux Musées à partir du site Internet de l'Office de tourisme - P.J. : Contrat avec la Société Constellation		
Etudiée par : Le Bureau municipal du 09/11/2015 La commission Bien vivre ensemble et vie dans les quartiers du 16/11/2015 La commission des Finances du 30/11/2015		
Rapportée par : MICHEL BERTHIER		

Nomenclature Préfecture N° 1 : 7. Finances locales

Nomenclature Préfecture N° 2 : 2. Fiscalité

Depuis 2010, le Conseil Municipal a décidé la mise en place d'un dispositif permettant les réservations et ventes en ligne des entrées au Musée à partir du site Internet de l'Office de Tourisme grâce à une convention signée avec la société Constellation.

Il vous est proposé de reconduire cette opération de réservation en ligne afin d'assurer la promotion de la Ville de Poitiers et de ses musées.

Tout internaute pourra ainsi réserver en ligne son entrée aux musées de Poitiers, selon les tarifs votés pour l'année 2016, à partir du site Internet de l'Office de Tourisme de Poitiers.

Comme en 2015, la société Constellation percevra 4,18 % HT du prix de vente des entrées réservées en ligne sachant que le contrat avec la société Constellation Network est résiliable à tout moment par ladite société, comme par la Ville de Poitiers.

Après examen, il vous est proposé d'autoriser Monsieur le Maire ou l'adjoint délégué :

- à reconduire cette opération de réservation et vente en ligne pour l'année 2016,
- d'encaisser la recette correspondante à la sous-fonction 322 article 7062 service gestionnaire musées 5140,
- de mandater les frais de commission à la société Constellation à la sous-fonction 322 article 611 service gestionnaire musées 5140.

AFFICHEE LE : 10/12/2015

Adoptée

Pour extrait conforme,
Pour le Maire, l'Adjoint(e) Délégué(e) :



Vote pour :

Nombre :

Vote contre : Mmes FRAYSSE, LABAYE,
MM. ARFEUILLERE, GRASSET

Nombre : 4

Abstention :

Nombre :

Ne prend pas part au vote :

Nombre :

Mouvement des Elus :

Autres mentions de vote :

Cadre réservé au Département « Place de Marché »						
# Dossier	Références comptables		Opérateur	Date de mise en production		
CONTRAT						
CONTRAT CONCLU EN PARTENARIAT PRIVILEGIE AVEC			L'OFFICE DU TOURISME DE POITIERS			
ENTRE			Ci-après dénommé, LE DISTRIBUTEUR PARTENAIRE			
CONSTELLATION NETWORK, SAS au capital de 52.308 euros 230, rue James Watt 66 000 PERPIGNAN (France) RCS Perpignan 452 146 343			ET			
Représenté par			Représenté par (nom et qualité du signataire)			
Bruno DELMAS, Président						
Téléphone : 0891 70 25 25 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)			Téléphone :			
Contact : marketplace@enjoyconstellation.com			Contact mail :			
Ci-après dénommé, CONSTELLATION			Ci-après dénommé, LE PRESTATAIRE TOURISTIQUE			
INFORMATIONS RELATIVES AU CONTRAT						
Taux de commission hors taxes (frais bancaires inclus)			Conditions de paiement			
Sur votre moteur de réservation	Sur le site du Distributeur Partenaire	Sur les sites Associés	Base de calcul de la commission			
4,18%	Hors Taxes	2,5%	Hors Taxes	2,5%	Hors Taxes	Prix Public Affiché et Renseigné par le Prestataire
Nota			Modes de paiement			
Ce contrat n'engage le prestataire touristique sur aucun droit d'entrée ni aucun coût de maintenance. A tout moment, le Prestataire peut sélectionner un nouveau canal de distribution en se rendant dans l'écran « Mes Canaux » du système de webplanning.			Virement Automatique			
			Délai de paiement			
			45 jours décade, après paiement intégral de la réservation			
RELEVE D'IDENTITE BANCAIRE DU PRESTATAIRE TOURISTIQUE OUSERONT VIREES LES SOMMES NETTES ENCAISSEES						
Banque	Indicatif	Numéro du compte		Clé	Domiciliation	
Désignation et adresse de l'établissement teneur du compte à créditer						
TITULAIRE DU COMPTE						
COMMENTAIRES PARTICULIERS SUR LE CONTRAT						
SIGNATURES						
Pour CONSTELLATION,			Pour le Prestataire Touristique,			
Nom _____			Nom _____			
Titre _____			Titre _____			
Date&Signature _____			Date & Signature _____			

Le présent contrat détermine les termes et conditions selon lesquels le prestataire touristique convient de commercialiser ses produits et ses services touristiques via MyConstellation®. L'utilisation de MyConstellation® est soumise au paiement d'une commission technique calculée et payée sur chaque transaction réalisée par le prestataire touristique via les systèmes Constellation®. Au sein de la plateforme MyConstellation®, les prestataires touristiques, les distributeurs et les Clients sont ci-après désignés conjointement les Membres. La plateforme MyConstellation® permet la conclusion de contrats de vente de produits et de services entre les membres. Les membres sont seuls décisionnaires de la concrétisation de l'achat et de la vente des produits et des services. L'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation de la plateforme MyConstellation® par les membres vaut mandat donné à Constellation® pour mettre en relation prestataire touristiques et Clients et opérer les transactions effectuées sur la Plateforme Constellation® selon les modalités ci-après. Le prestataire touristique déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de MyConstellation® et déclare souscrire aux engagements, garanties et limitations qui y sont mentionnées. La solution MyConstellation® et, plus généralement, toute plateforme mise à disposition par Constellation® pour faciliter les échanges entre les membres sont définies (dans la suite du contrat) sous le terme générique de « Plateforme Constellation® ».

1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation de la **Plateforme Constellation®** ont pour objet de définir des conditions par lesquelles les membres sont autorisés à utiliser la Plateforme Constellation® aux fins d'opérer leur mise en relation ainsi que les modalités de rémunération de Constellation® pour l'usage de la Plateforme Constellation® ainsi que tous les services associés dont le paiement en ligne sécurisé.

2. Inscription à la Plateforme Constellation®

L'inscription à la Plateforme Constellation® afin d'y proposer des offres touristiques et bénéficier des services s'effectue en ligne sur le site <http://www.my-constellation.com>. A l'issue du processus d'identification du prestataire touristique, de sélection des produits et services à délivrer et du renseignement de bonne foi des informations personnelles, professionnelles et bancaires prévues dans les formulaires d'enregistrement, le prestataire touristique s'engage à renseigner de bonne foi tous les champs de saisie obligatoire figurant dans les formulaires d'enregistrement. Constellation® se réserve le droit de refuser une demande de service émanant d'une personne physique ou morale n'acceptant pas de se conformer aux conditions générales de service ou ne renseignant pas intégralement ou de bonne foi les formulaires d'enregistrement ou ne fournissant pas l'intégralité des pièces demandées. A l'occasion de son enregistrement, le prestataire touristique doit renseigner et retourner à Constellation® le formulaire d'enregistrement dont il s'engage à respecter les conditions particulières. Le prestataire touristique est soumis aux présentes conditions générales de service qui demeurent un contrat de service entre le prestataire touristique et Constellation®, exclusif de tout lien de subordination. L'inscription du prestataire touristique n'est définitive qu'une fois validée et acceptée par Constellation® après examen du dossier complet et envoi du mail de notification intitulé « Votre compte est 100% opérationnel ».

3. Paramétrage des offres touristiques

Le prestataire touristique est seul responsable des informations entrées dans la Plateforme Constellation® : descriptif, photos, tarifs, disponibilités, données descriptives de l'établissement et ou du service, conditions d'annulation. Les **prix de vente publics** des prestations délivrées aux utilisateurs sont ceux qui sont renseignés par le prestataire touristique sous sa seule responsabilité via la Plateforme Constellation®. Le prestataire touristique s'engage à fournir aux utilisateurs des **prix de vente publics** toutes taxes, charges et frais de dossiers inclus. Le système de réservation étant en temps réel, le prestataire touristique est tenu d'honorer toutes les réservations passées par le système, y compris les réservations de dernière minute dès lors que les prestations réservées étaient déclarées comme disponibles dans le système. Afin d'assurer le bon fonctionnement du système, le prestataire touristique s'engage à respecter les règles généralement appliquées dans la profession concernant son utilisation du logiciel et l'accomplissement des prestations proposées. Le non respect de ces règles peut entraîner le déréférencement de la Plateforme Constellation et la résiliation immédiate par Constellation du présent contrat sans remboursement des sommes précédemment versées par le prestataire touristique.

4. Publication des offres

Aux fins de créer et modifier ses offres (descriptifs, prix, disponibilités, etc ...), un mot de passe et un code d'accès sont attribués et transmis par Constellation® au prestataire touristique lors de sa première inscription. Le prestataire touristique est seul responsable de l'utilisation de son code d'accès et de l'usage de son mot de passe ainsi que de la protection de leur confidentialité. Le prestataire touristique garantit Constellation® sur le fait que toutes les informations qu'il pourra communiquer via la Plateforme Constellation® aux utilisateurs sont licites et qu'il détient sur elles les droits d'exploitation à savoir et notamment : marques, signes distinctifs, logos, slogans, noms de domaines, clichés, vidéos, attributs de la personnalité etc. Le prestataire touristique s'engage à ce que ces informations ne portent pas atteinte aux droits des tiers pris collectivement ou individuellement.

5. Moteur de réservation Constellation®

Le prestataire touristique a la faculté de présenter les offres qu'il a saisies dans la Plateforme Constellation® sur son ou ses propres sites internet en installant le moteur de réservation Constellation® (équipé du paiement sécurisé). Dès lors, l'ensemble de ses prestations disponibles ainsi que les différentes offres commerciales pourront être accessibles aux visiteurs de son site internet et réservables en temps réel.

6. Mode Multi-canal

La Plateforme Constellation® permet au prestataire touristique – sous sa seule responsabilité - de soumettre ses offres auprès des sites et systèmes de ventes des membres distributeurs connectés à la Plateforme Constellation®. Par souci de simplification, le terme de distributeur sera désormais intitulé de manière générique « canal ». Pour bénéficier de cette faculté, le prestataire touristique doit manifester sa volonté de diffuser et de vendre ses offres sur tel ou tel canal en acceptant le taux de commission proposé par le canal. Les différents canaux, les taux de commission pratiqués et les conditions commerciales des distributeurs sont accessibles dans l'onglet « Mes Canaux » de MyConstellation®. Après avoir coché la ou les canaux de vente souhaités, les offres du prestataire touristique sont simultanément soumises au canal. Le canal sollicité a, seul, le pouvoir de décider s'il présente et commercialise les offres du prestataire touristique sur ses sites et systèmes de commercialisation. Constellation ne peut être tenu pour responsable du fait que les offres du prestataire touristique ne sont pas retenues par un

ou plusieurs canaux donnés. Dans le cas où les offres du prestataire touristique sont sélectionnées et commercialisées par le canal, le distributeur s'engage à pratiquer le **prix de vente public** renseigné par le prestataire touristique dans son interface MyConstellation®.

7. Mandat Non Exclusif donné à Constellation®

En acceptant le présent contrat – qui vaut aussi contrat de licence pour l'utilisation de MyConstellation® - le prestataire touristique donne mandat **non exclusif** à Constellation® pour mettre à la disposition des Clients et distributeurs les offres renseignées par le prestataire touristique au sein de MyConstellation®. Il est donné mandat à Constellation® d'émettre au nom et pour le compte du prestataire touristique, les factures concernant les prestations commandées par le distributeur ou le Client. Constellation® encaisse du Client ou du distributeur la totalité des sommes dues via sa plateforme de réservation et reverse les sommes, grevées d'une commission, au prestataire touristique conformément à l'article 242 nonies du code général des impôts annexe ii et en application du 2 du i de l'article 289 du code général des impôts. La facture est éditée au nom du prestataire touristique à l'attention de l'utilisateur ou du distributeur. Le prestataire touristique autorise Constellation®, à son nom et pour son compte, à déposer les sommes perçues, auprès de l'établissement bancaire choisi par Constellation® ou tout autre établissement financier proposant des services équivalents qui lui serait substitué. Les parties conviennent que ce compte ne sera utilisé qu'aux fins d'exécution des conditions générales d'utilisation de la Plateforme Constellation® et conformément à ses dispositions. Le prestataire touristique renonce expressément à prétendre au bénéfice des sommes (intérêts ou autres) éventuellement produites par l'immobilisation des montants perçus à l'occasion de la transaction. Constellation® n'est en aucun cas prestataire touristique des produits et services touristiques et immobiliers dans le cadre de la mise en relation et n'entre pas, sauf mentions dispositions particulières figurant au présent contrat, en possession desdits produits et services. Constellation® ne peut garantir que le produit ou service du prestataire touristique satisfera le Client. De même, Constellation® ne peut garantir au prestataire touristique que la vente ne sera pas annulée par le Client sauf si le prestataire touristique n'a prévu aucune possibilité d'annulation dans ses conditions spécifiques.

8. Commission Constellation®

En rémunération de l'utilisation de la Plateforme Constellation®, le prestataire touristique autorise Constellation®, du seul fait de l'acceptation de l'offre par le Client et du parfait paiement par celui-ci du prix de la transaction, à retenir sur le prix total de la prestation due au prestataire touristique une commission appelée commission Constellation et fixée en introduction des présentes. La commission est due par le prestataire touristique même en cas d'annulation de l'achat par le Client si ce dernier l'a autorisée. L'annulation sera opérée par le Client directement auprès du prestataire touristique qui décidera, sous sa seule responsabilité, de l'application des pénalités éventuelles liées à la modification ou l'annulation de sa réservation. La commission facturée au prestataire touristique par Constellation® pour chaque vente correspond à la différence entre le montant total payé par le Client et le montant reversé au prestataire touristique selon les modalités de l'opération de mandat. La commission est exigible par Constellation® à l'encaissement par Constellation® de la totalité du prix de la transaction. Il en est de même en ce qui concerne les ventes opérées via les distributeurs : la commission facturée au prestataire touristique par Constellation® pour chaque vente correspond à la différence entre le montant total payé par le client final du distributeur et le montant reversé au prestataire touristique selon les modalités de l'opération de mandat, déduction faite des commissions accordées aux distributeurs. La commission est exigible par Constellation® à l'encaissement par Constellation® de la totalité du prix de la transaction. Le Prestataire touristique reconnaît que Constellation® n'a nullement connaissance (i) des dates effectives d'arrivée et de départ d'un Client, (ii) de tout avis d'annulation communiqué directement au Prestataire touristique ou du caractère suffisant ou non d'un tel avis d'annulation pour libérer le Client (et Constellation®) des sommes autrement dues au Prestataire touristique, (iii) de tout ajustement éventuellement négocié par Le Prestataire touristique directement avec un Client en matière de tarifs, le cas échéant de durée de séjour ou de tout autre élément. Le Prestataire touristique est responsable de prouver que chaque contestation de relevé a été communiquée à Constellation® dans les 12 mois suivant le départ d'un Client.

9. Processus de vente

La vente est réputée parfaite entre le Client et le prestataire touristique dès lors que (i) le Client, via l'acceptation des conditions générales du prestataire diffusées sur son moteur de réservation, a confirmé son accord inconditionnel à l'offre du prestataire touristique et que (ii) Constellation® a reçu le paiement intégral du prix de la transaction. Dans le cadre d'une vente via un distributeur, la vente est réputée parfaite dès confirmation de la réservation par le distributeur qui en aura obtenu l'accord inconditionnel de son propre client. La vente est réputée avoir lieu lorsque Constellation® accuse réception et encaissement de l'intégralité du prix de la transaction versé par le Client; le paiement du prix d'un produit ou service par le Client à Constellation® valant accord de ladite offre. Dans le cas d'un distributeur, la vente est réputée avoir lieu dès confirmation de sa part sans que ce dernier n'ait à justifier du paiement de la prestation par son propre client. Le Client reconnaît que son acceptation de l'offre est faite en considération de la description du produit et/ou du service objet de la vente et qu'elle vaut engagement ferme de contracter avec le prestataire touristique aux conditions de l'offre en ce qui concerne l'offre du prestataire touristique explicitement même si cette dernière est incluse dans un achat de type *package dynamique*.

10. Processus de confirmation et d'encaissement

Constellation® notifiera la réception et l'encaissement du prix de la transaction au Client et au prestataire touristique par courrier électronique, ci-après la notification. La notification adressée par courrier électronique au Client comportera la confirmation du paiement de ce dernier auprès du système de vente en ligne et de la banque sélectionnée par Constellation®. Constellation® est seule habilitée à donner ordre de procéder au paiement, au bénéfice du prestataire touristique, du prix de la transaction déduction faite de sa commission (commission Constellation®) et des éventuelles commissions dues aux distributeurs lorsque le Client ou le distributeur aura confirmé à Constellation® la bonne exécution de la prestation conforme à l'offre et lui donnant satisfaction à cet égard, ci-après la libération du prix de la prestation. A défaut de confirmation expresse du Client ou à défaut de notification de la non exécution, son accord sur la transaction sera réputé définitivement acquis à l'expiration d'un délai maximal de un jours après la fin théorique de la prestation (fin de la durée d'un séjour commandé dans le cas d'un séjour, par exemple). Ce versement s'opérera par virement bancaire exclusivement. Le prestataire touristique accepte par avance que le paiement par Constellation® du prix puisse être retardé dans l'hypothèse d'une réclamation du Client pendant le délai d'examen de celle-ci par Constellation®. Ce délai sera mentionné dans les échanges avec les membres et ne saurait dépasser soixante jours. Dès lors que le Client ou le distributeur a accepté l'offre du prestataire touristique, que celui-ci a confirmé la disponibilité de la prestation objet de l'offre et que Constellation® a encaissé

le règlement intégral du prix du Client ou du distributeur, Constellation® communiquera au prestataire touristique les coordonnées du membre Client ou du client final du distributeur ainsi que la nature, la durée et les dates des services achetés. Constellation® communiquera au Client ou au distributeur les coordonnées du prestataire touristique.

11. Versement des sommes au prestataire touristique

Constellation® a mis en place un processus de règlement automatisé. Le règlement de chaque transaction d'un Client honorée et ne donnant lieu à aucune réclamation est dû dans les 45 jours suivant la date effective de la réservation ou selon un terme particulier tel qu'il résulterait des clauses particulières portées en introduction des présentes. Le règlement effectué au prestataire touristique s'entend net de toute commission due à Constellation et/ou aux canaux de distribution sélectionnés par le prestataire touristique. Constellation® a pour seule obligation de régler au Prestataire touristique le prix enregistré au moment de la réservation de la prestation par un Client déduction faite des commissions dues. Seront mentionnés sur chaque message électronique, pour chaque transaction, le nom du Client, le nombre et l'âge éventuel de chaque participant, le numéro de confirmation de Constellation®, les dates d'arrivée et de départ ou la date de séjour, le prix payé par le client, les sommes nettes à verser déduction faite des commissions dues à Constellation® et ou aux distributeurs auteurs de la vente. Le Prestataire touristique fournira sur demande une preuve du bon déroulement du séjour ou de la prestation du Client. Sauf dans le cas où Constellation® aurait accepté d'autres dispositions par écrit, il sera opéré au Prestataire touristique un versement périodique listant chaque réservation spécifique détaillée dans les messages faisant l'objet des confirmations. En cas de différend entre Le Prestataire touristique et Constellation® par rapport à une confirmation ou aux frais appliqués à une transaction, si Constellation® ne communique pas son agrément par écrit, Le Prestataire touristique ne doit ni appliquer le règlement d'une autre réservation ou facture à un message faisant l'objet d'un différend, ni facturer ou tenter de facturer directement à un Client la somme faisant l'objet du différend, ni refuser d'honorer toute autre réservation de prestations de Clients, ni prendre la moindre mesure susceptible de nuire à la satisfaction d'une réservation d'un Client.

12. Répudiation des paiements réalisés par carte bancaire

En cas de répudiation d'un paiement fait par carte bancaire sur les moteurs de réservation de Constellation® au motif du détournement des données d'une carte bancaire ou plus généralement en raison d'une fraude, même présumée, aux moyens de paiement, le prestataire touristique s'engage à restituer à Constellation® les sommes qui lui ont été reversées par cette dernière au titre des prestations commandées, annulées et non consommées par le titulaire légitime du moyen de paiement éventuellement détourné. Si la répudiation d'un paiement par carte bancaire devait s'opérer avant que les sommes dues au prestataire touristique ne lui soient versées, Constellation® procéderait à la retenue intégrale des sommes dues. Dans ce cas précis, Constellation® ne sera redevable d'aucune somme au prestataire touristique. Ce dernier est autorisé à demander à Constellation® la production de tout moyen de preuve attestant de la répudiation du paiement en cause. Constellation® devra délivrer cette preuve dans un délai maximal de trente jours.

13. Obligations de Constellation®

Constellation® fera ses meilleurs efforts pour assurer un fonctionnement des ses solutions et plateformes conformément aux normes généralement acceptées en la matière. Constellation® fera ses meilleurs efforts pour assurer sans heurts l'évolution de ses solutions mais demeure totalement libre d'apprécier la méthode et le rythme de celle-ci et, eu égard notamment au souci de stabilité et de régularité du service, à la rapidité et la diversité de l'évolution de techniques et des attentes et modes d'utilisations à l'égard de l'Internet. Constellation® ne pourra être tenue par aucune obligation de résultat, y compris en ce qui concerne les éventuelles interruptions du service et difficultés de mises au point qui seraient susceptibles de se produire à cette occasion. En dehors de son propre service, Constellation® n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. Constellation® ne supporte pas les pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfice du prestataire touristique découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Plateforme Constellation®.

14. Réclamation des clients et Contrôle Satisfaction

Le cas échéant, Constellation® s'engage à assurer le traitement de toute réclamation faisant suite à la vente d'un service ou d'un produit sur la Plateforme Constellation® qu'elle transmettra au prestataire touristique dans le cadre de ses obligations légales et contractuelles. Constellation® met en place un système permettant au Client, à l'issue de la transaction avec un prestataire touristique, de déterminer des critères de satisfaction d'après une grille communiquée par Constellation® au Client. Le prestataire touristique autorise Constellation® à sauvegarder et publier, le cas échéant, ces données appelées « avis clients réels ». Constellation® pourra exploiter à sa convenance la liste des internautes, au bénéfice de toute activité. En cas de non respect par un membre des conditions générales d'utilisation de la Plateforme Constellation® telles qu'exposées aux présentes, Constellation® se réserve le droit à tout moment de retirer de la vente le produit ou service concerné, de suspendre le compte du membre et de bloquer les sommes y figurant.

15. Obligations des prestataires touristiques

Le prestataire touristique s'engage à ce que toute offre d'un produit ou d'un service corresponde à une prestation dont il dispose de la pleine et entière propriété et/ou capacité de vente (par mandat ou tout type de contrat, notamment), disponible immédiatement. Le prestataire touristique s'engage à décrire la prestation offerte à la vente selon les critères retenus par Constellation®. La description de la prestation doit correspondre à ses caractéristiques effectives. Le prestataire touristique mentionnera sa dénomination, ses caractéristiques, ses conditions d'usage selon le format proposé par Constellation® ainsi que le prix de la prestation. Le prestataire touristique est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation d'informer les Clients des caractéristiques essentielles de la prestation et, le cas échéant, de l'évaluation des frais annexes (taxes de séjour, options à confirmer sur place, etc ...). Il est seul responsable de la description des produits et services qu'il propose à la vente. Il garantit Constellation® de toute réclamation relative au contenu et à la forme de ladite description. Le prestataire touristique s'engage à effectuer toutes validations, vérifications et apporter toutes précisions nécessaires de sorte que le descriptif et les éléments de l'offre soient fidèles et n'induisent pas le Client en erreur. En cas d'erreur du descriptif, des éléments de l'offre, le prestataire touristique assumera seuls les surcoûts éventuels et aucune réclamation de sa part ne sera recevable à ce titre tant auprès du Client que de Constellation®. Le prestataire touristique s'engage à tenir à jour ses plannings et ses disponibilités sur la plateforme mise à sa disposition par Constellation®. De ce fait, la présence d'une ou

plusieurs offres disponibles dans ses plannings et ses stocks aux prix et conditions acceptés par le Client autorise Constellation® à confirmer l'offre de vente sans délai et à informer le prestataire touristique que sa prestation proposée par lui sur la Plateforme Constellation® a trouvé acquéreur. Le prestataire touristique est seul responsable du choix des canaux de distribution qu'il choisira ou non d'actionner pour distribuer son offre sur son propre moteur de réservation et ou sur les canaux de vente qu'il aura préalablement sélectionnés. L'ouverture des canaux entraîne l'acceptation irrévocable – pour la période d'ouverture active – d'autoriser Constellation® à verser les commissions de distribution correspondantes aux Distributeurs choisis par le prestataire touristique. Constellation® conserve la trace des périodes et des canaux ouverts par le prestataire touristique et pourra, en cas de litige, la remettre à toute partie contestant le bien fondé de la vente opérée sur tel ou tel canal choisi par le prestataire touristique. Le prestataire touristique est libre de modifier ses prix à tout moment. Le prestataire touristique est libre de modifier le nombre et le type des prestations à tout moment. Le prestataire touristique devra honorer une demande de réservation d'un Client ou d'un distributeur dès la transmission par Constellation® d'un message électronique porteur de la réservation dudit Client ou distributeur. Le prestataire touristique acceptera ce message électronique en tant que preuve de la réservation d'un Client ou d'un distributeur. Il honoraera chaque réservation, même si le prestataire touristique n'a communiqué aucune confirmation. Ces messages électroniques seront disponibles dans la plateforme (écran « Mes Ventes ») que le prestataire touristique s'engage à consulter régulièrement. Le prestataire touristique traitera les Clients exactement de la même manière que tout autre Client de ses prestations. Ce traitement s'appliquera également, dans le cas des prestations d'hébergement, notamment, et sans s'y limiter, dans le cadre de la gestion par le prestataire touristique des cas de surréservation (réservation sur place). Si le prestataire touristique se trouve dans l'incapacité d'honorer une réservation d'un Client, le prestataire touristique devra (a) immédiatement avertir le client final et Constellation® de cette incapacité, (b) organiser un nouvel hébergement ou une nouvelle activité pour le client dans une prestation comparable, (c) prépayer ou prendre toute autre disposition nécessaire pour couvrir les frais associés à la nouvelle prestation dans la nouvelle propriété pour les nuitées en question et les éventuels frais de transport vers ladite propriété, et (d) communiquer une explication écrite déchargeant Constellation® de toute responsabilité par rapport à l'incapacité du prestataire touristique à honorer la réservation. Le prestataire touristique est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation de délivrer la prestation commandée. Le prestataire touristique mandate Constellation® pour confirmer sa réservation au Client ou au distributeur lors de la finalisation de la vente (suite au contrôle final de la disponibilité et du tarif et acceptation de la banque du Client ou à la garantie fournie par le distributeur). Le Prestataire touristique est entièrement responsable des modifications ou services demandés par un Client directement auprès de lui et Le Prestataire touristique est entièrement responsable de recouvrer auprès du Client toute somme due au titre desdites modifications et desdits services. Le Prestataire touristique déclare, garantit et s'engage sur le fait qu'il est le propriétaire ou le gérant de sa Prestation (ou qu'il en détient un mandat de représentation), que les informations inscrites sur la plateforme sont correctes, qu'il ne proposera à aucun Client de participer à un programme de multipropriété pendant le séjour du Client au sein de son établissement et que ni le Prestataire touristique, ni le propriétaire réel de l'établissement ou du service réservé n'est constitué(e) en société ni ne réside dans un pays soumis à des sanctions économiques de la part de l'Union Européenne. Le Prestataire touristique est responsable de l'exactitude de tous les faits le concernant affichés au sein du système et doit avertir immédiatement Constellation® de toute inexactitude au niveau de ces informations factuelles. Le Prestataire touristique doit honorer toute réservation d'un Client réalisée avant l'expiration ou la résiliation du présent Contrat ou avant la réalisation par Constellation® de toute action autorisée au titre de la phrase précédente. Le membre s'interdit de mettre en vente, de vendre, de laisser en vente ou d'acheter, directement ou indirectement, des produits et services contraires aux bonnes mœurs et aux lois et règlements en vigueur. Le membre s'interdit en particulier de mettre en vente et/ou d'acheter, directement ou indirectement, des produits et services interdits, ainsi que d'utiliser des informations auxquelles il aurait accès par la Plateforme Constellation® pour procéder à l'achat ou à la vente de tels produits et services interdits. Le membre s'engage à informer sans délai Constellation® dans le cas où il constaterait la présence de tels produits. Constellation® se réserve le droit de suspendre immédiatement le compte du membre et les sommes y figurant et de porter à la connaissance des autorités compétentes tout achat, toute offre de vente, ou toute tentative d'offre de vente sur la Plateforme Constellation® de tels produits, services ou d'offres litigieuses. Dans une telle situation, le membre sera redevable de frais de dossiers, d'un montant fixe de 500 euros augmenté d'un montant variable de 200% du montant des ventes/de la commande, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à 500 euros. Le membre autorise Constellation® à percevoir ces sommes sur le compte séquestre.

16. Obligations des prestataires touristiques professionnels

Constellation® se réserve le droit de ne pas contracter avec un prestataire touristique professionnel. Constellation® rappelle au prestataire touristique agissant à titre professionnel son obligation de respecter les lois et règlements relatifs à l'exercice d'une activité commerciale à vocation touristique. Il devra notamment s'assurer de ses obligations déclaratives de nature sociale ou fiscale ou administratives et réglementaires. Le prestataire touristique s'engage à établir au profit du Client, et dès première demande, une attestation nominative de la vente opérée et une facture conforme aux exigences légales désignant la prestation vendue et son prix.

17. Traitement des annulations et modifications

En cas d'annulation de commande par le Client ou le distributeur, un remboursement de ce dernier ne pourra être pris en compte et autorisé que si le prestataire touristique l'a expressément prévu dans ses conditions de ventes (conditions générales ou particulières). Le prestataire touristique en a dument informé Constellation® par les informations saisies dans MyConstellation®. Toute demande d'annulation ou de modification devra être traitée directement entre le Client et le prestataire touristique. En cas de remboursement par le prestataire touristique au profit du Client, ce dernier prévoit l'application d'une franchise à la charge du Client couvrant le montant des services facturés par Constellation® au prestataire touristique pour la commande considérée. Toute somme due par le prestataire touristique à Constellation® dans le cadre de commande(s) prise(s) dans le cadre des présentes et non soumise(s) au remboursement précité et autorisé par les présentes, demeure acquise à Constellation®.

18. Prévention et Traitement des Litiges

En cas de litige entre les membres, les parties conviennent que la production par Constellation® des enregistrements sur les serveurs de Constellation® de l'utilisation de la Plateforme Constellation® et notamment des codes d'accès nominatifs du membre feront foi entre les parties.

19. Réclamations

Toute réclamation quelle qu'en soit la nature relative à un produit et ou service devra être présentée auprès du service « *customer care* » de Constellation® par la voie des formulaires du site ou par lettre recommandée avec accusé de réception. La réclamation devra être détaillée et indiquer clairement les raisons de l'insatisfaction. Le Client qui dépose une réclamation peut la retirer à tout moment. Tout retrait est définitif. Les membres agiront avec toutes les diligences nécessaires à la bonne résolution de la réclamation. Ils devront coopérer avec le service *customer care* de Constellation® et lui délivrer les justificatifs nécessaires au traitement de la réclamation. Ils s'engagent à respecter les modalités de traitement des réclamations établies ci-après ou communiquées par le service *customer care*. En cas de non-respect de ces modalités, la réclamation ne sera pas traitée. En cas de réclamation et jusqu'à résolution du litige, le compte du membre peut être temporairement bloqué par Constellation®.

20. Données à caractère personnel

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte des données et les traitements informatiques dont elles peuvent éventuellement faire l'objet par le site sont préalablement déclarés auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (cnil www.cnil.fr ; nb : 1332717). Il sera possible d'y accéder en écrivant à la cnil, 21 rue saint guillaume, 75340 paris cedex 07, ou par e-mail à decweb@cnil.fr. Conformément à l'article 39 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 (art.5), le prestataire touristique dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Ces droits peuvent être exercés le cas échéant auprès de Constellation® : par voie postale à Constellation® 230, rue James Watt – 66000 perpignan ou par e-mail en écrivant à marketplace@enjoyonstellung.com. Les demandes sont traitées dans un délai minimal d'un mois et maximal de quatre mois.

21. Base de données

L'ensemble des données professionnelles des prestataires touristiques saisies par ces derniers sur la Plateforme Constellation® sont automatiquement incluses dans une base de données, propriété de Constellation® et mise à disposition des utilisateurs via un moteur de recherche ou sa plateforme. Conformément à la loi n°98-536 du 1^{er} juillet 1998 portant transposition dans le code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9/ce du parlement européen et du conseil, du 11 mars 1996, concernant la protection juridique des bases de données, Constellation® est seule productrice de la base de données et le prestataire touristique et le distributeur s'interdisent une quelconque revendication à ce sujet.

22. Coopération dans le cadre de la lutte anti-fraudes :

Si une réservation est potentiellement frauduleuse ou que certaines informations communiquées par un Client ne peuvent pas être vérifiées par Constellation® avant midi (fuseau horaire local du Prestataire touristique) le jour précédent la date d'arrivée, alors Le Prestataire touristique et Constellation® coopéreront pour faire face à la Réservation potentiellement frauduleuse, notamment par l'annulation de ladite réservation à n'importe quel moment avant midi (fuseau horaire local du Prestataire touristique) le jour précédent la date d'arrivée. Le Prestataire touristique est entièrement responsable de s'assurer de la validité de la pièce d'identité présentée par un Client et de sa correspondance aux informations de réservation communiquées au Prestataire touristique.

23. Confidentialité :

Sans consentement écrit exprès de la Partie émettrice, aucune Partie ne divulguera ni n'autorisera la divulgation à quelque tiers que ce soit, ni n'utilisera de toute manière non spécifiquement autorisée aux termes du présent Contrat toute information confidentielle, exclusive ou relevant d'un secret commercial de ladite Partie émettrice. Une Partie ne saurait être tenue responsable de la divulgation de toute information confidentielle, exclusive ou relevant d'un secret commercial si ces informations (i) deviennent publiquement disponibles sans violation par la Partie destinataire de ses obligations envers la Partie émettrice, (ii) ont été portées à la connaissance de la Partie destinataire avant leur divulgation par la Partie émettrice, (iii) ont été portées à la connaissance de la Partie destinataire par une source autre que la Partie émettrice, à condition que cette source n'ait nullement violé quelque obligation de confidentialité que ce soit envers la Partie émettrice, ou (iv) ont été développées de façon indépendante par la Partie destinataire. Si Constellation® offre au Prestataire touristique un accès à un extranet, Le Prestataire touristique devra (i) garantir la confidentialité et veiller à ce que les employés et agents de sa structure garantissent la confidentialité de tous les mots de passe et autres mesures de sécurité nécessaires pour accéder audit extranet, (ii) informer Constellation® de l'ensemble du personnel autorisé à accéder audit extranet, notamment en ce qui concerne tout changement au niveau de ce personnel et tout accès non autorisé audit extranet, et (iii) empêcher l'utilisation de tout logiciel ou script automatisé pour rechercher des informations sur l'extranet par le biais de requêtes répétitives. Le Prestataire touristique est responsable de l'utilisation de l'extranet qui est faite par qui que ce soit par le biais du mot de passe et de toute autre autorisation d'accès du Prestataire touristique. Toute fonctionnalité de connexion directe mise en œuvre pour Le Prestataire touristique sera régée par les termes et conditions de connexion directe standard au moment des faits de Constellation®.

24. Evolutions

Constellation® se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de service, en tant que nécessaire, selon l'évolution technique de la Plateforme Constellation®, des modèles de commercialisation mis en place et de l'évolution de la législation, à sa seule discrétion. L'utilisation de la Plateforme Constellation® la délivrance de produits et de services par le prestataire touristique est toujours soumise à la version la plus récente des conditions générales de service postée sur le site de Constellation (www.enjoyonstellung.com ou www.my-constellation.com) et accessible au prestataire touristique au moment de cette utilisation. Il appartient au prestataire touristique de consulter aussi souvent que nécessaire les conditions générales de service accessibles tant sur la partie publique du site que dans la zone réservée à chaque prestataire touristique. Lors de l'utilisation du site et de la délivrance des prestations aux utilisateurs sur la Plateforme Constellation®, le prestataire touristique est soumis aux éventuelles directives ou règles qui y sont postées et applicables aux services qu'il peut y délivrer, pouvant

contenir des termes et conditions qui s'ajoutent aux présentes conditions générales de service. Toutes ces directives ou règles sont ci-après incluses par référence dans les conditions générales de service.

25. Violations

Le non-respect de l'une ou l'autre des stipulations des présentes conditions générales de service met automatiquement fin à l'autorisation d'utiliser la Plateforme Constellation® ainsi que d'y délivrer des offres de prestations aux utilisateurs. Toute violation des présentes conditions générales de service autorise Constellation® à refuser pour l'avenir de permettre au prestataire touristique, auteur de la violation considérée, à délivrer tout service à partir de la Plateforme Constellation® ou tout site affilié sous la responsabilité de Constellation® ou à clôturer tout compte d'accès à l'un de ses sites, sans préjudice des indemnités qui pourraient être dues à Constellation®.

26. Statut du prestataire touristique

Le prestataire touristique atteste avoir rempli l'ensemble des obligations légales imposées par l'autorité publique légitime et liées à son activité touristique pour laquelle il présente des offres de prestations aux utilisateurs via la Plateforme Constellation®, et ce, préalablement à son enregistrement. Le prestataire touristique déclare et atteste être assuré au titre de son activité pour tout dommage matériel, corporel ou moral qu'il pourrait causer lors de l'utilisation de la Plateforme Constellation® ou à l'occasion de cet usage, y compris les dommages qui pourraient être causés aux utilisateurs à l'occasion des prestations ou offres de prestations qui pourraient leur être délivrés par le prestataire touristique. Le prestataire touristique déclare respecter l'ensemble des règles de sécurité et des règles sanitaires applicables à son activité selon son lieu d'implantation, et de suivre les recommandations internationales concernant son activité.

27. Garanties du prestataire touristique

Le prestataire touristique garantit CONSTELLATION® contre tout recours intenté par un utilisateur qui trouverait son origine dans une offre de prestation délivrée par lui, ou qui aurait été causée à cette occasion et dont la connaissance ou la prise de commande aurait eu lieu via la Plateforme Constellation®. A ce titre, le prestataire touristique déclare se substituer en garantie à Constellation® pour toute mise en cause ou imputation de préjudice judiciairement et définitivement reconnu comme tel, subi par un utilisateur qui trouverait son origine dans une offre de prestation ou dans une prestation délivrée par lui, ou qui aurait été causé à l'occasion d'une prestation délivrée par lui et dont la prise de commande aurait eu lieu via la Plateforme Constellation®.

28. Garanties et exclusions de garanties de CONSTELLATION®

Constellation® ne saurait garantir un quelconque niveau de rémunération ou volume de prestations au prestataire touristique. Constellation® ne pourra être tenu responsable de toute conséquence découlant du comportement du client lors de la consommation du séjour ou du service réservé via la Plateforme Constellation®. À titre principal : Constellation® ne garantit en aucune manière que la Plateforme Constellation® répondra à l'ensemble des exigences du prestataire touristique, ni que la Plateforme Constellation® sera en permanence disponible sans interruption, opportune, sûre ou sans erreur. Dans toute la mesure permise par la réglementation applicable, Constellation® ne pourra être tenu responsable de dommages directs, accessoires ou indirects ou de dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Plateforme Constellation® par le prestataire touristique ou d'y délivrer ses services, même si Constellation® a été prévenu par quelque moyen que ce soit de l'éventualité de tels dommages. À titre subsidiaire : Certains pays et juridictions n'autorisant pas l'exclusion de garantie tacite ou la limitation de la durée des garanties tacites, les limitations qui précèdent pourraient ne pas s'appliquer en tout ou partie à certains cas lorsque de telles limitations sont interdites par des règles d'ordre public. Dans ces seules hypothèses, la responsabilité totale de Constellation® sera limitée au montant que le Constellation® a effectivement perçu du prestataire touristique au titre de la rémunération de ses services au moment de la commande de prestation ayant donné lieu à l'engagement de garantie ou de responsabilité et à l'origine du préjudice invoqué et judiciairement reconnu comme établi, au titre de l'application de ces règles d'ordre public.

29. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure au sens de l'article 1148 du code civil. De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, le blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications, la grève totale ou partielle, lock-out, émeute, trouble civil, insurrection, guerre civile ou étrangère, risque nucléaire, embargo, confiscation, capture ou destruction par toute autorité publique, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, toute conséquence d'une évolution technologique, non prévisible par Constellation®, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale à leurs obligations réciproques. Dans le cas de survenance d'un tel événement de force majeure, les obligations du présent contrat sont suspendues. Si le cas de force majeure se poursuit pendant une durée de plus de un mois, le présent contrat est résilié automatiquement et ce, sans formalité.

30. Résiliation

Le présent contrat est un contrat à durée indéterminée. En tant que tel, il est résiliable à tout moment par Constellation® ou par le membre sans motif particulier par simple notification. Dans le cas de non respect par un membre de l'une des obligations suivantes : mise en vente d'offres litigieuses, ouverture de plusieurs comptes, fraudes aux moyens de paiement, tentative d'escroquerie ou toute autre infraction pénale, Constellation® se réserve la faculté de suspendre au membre l'accès à la Plateforme Constellation®, sans préjudice de l'indemnisation de l'entier dommage éventuellement subi par Constellation®; le prestataire touristique ne pouvant invoquer dans cette hypothèse les frais éventuellement exposés par lui à l'occasion de la mise en ligne de ses biens et services. La suspension ne produit ses effets que pour l'avenir. Ainsi, en dépit d'une suspension pour quelque motif que ce soit, le membre reste tenu au versement des commissions exigibles pour une mise en relation effectuée avant la date effective de suspension. L'invalidité d'une ou plusieurs clauses des dispositions générales d'utilisation de la

Plateforme Constellation® n'entraînera pas la nullité de celles-ci. Constellation® se réserve le droit de récupérer et compenser toute somme qui lui est due par Le Prestataire touristique aux termes du présent Contrat ou de tout autre contrat entre Le Prestataire touristique et Constellation® ou toute Filiale. Sur notification écrite, une Partie pourra résilier immédiatement le présent Contrat si n'importe quelle autre Partie interrompt ses activités, devient insolvable ou est sujette à une procédure de faillite ou d'insolvabilité, que cela soit effectif ou raisonnablement considéré comme imminent.

31. Lois applicables et attribution de compétence

Les présentes conditions générales de service sont soumises au droit français. En cas de domiciliation et/ou de nationalité non française du prestataire touristique ce dernier accepte que la relation contractuelle entre lui et Constellation® ne soit pas régie par la convention des nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (united nations convention on contracts for the international sale of goods), dont l'application est expressément exclue. Tout différent relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution, à la non exécution des présentes conditions générales de service régissant les rapports entre les parties sera soumis au tribunal du lieu du siège de Constellation® sans que cela puisse porter atteinte aux droits de Constellation® d'engager des poursuites à l'encontre de toute personne ayant porté atteinte à ses droits, auprès d'une juridiction qui aurait compétence en l'absence de la clause ci-dessus mentionnée.