



Contenu

Contexte	3
Article I. Objet du cahier des charges	3
Article II. Définition	3
Article III. Cible du dispositif	4
Article IV. Engagement de DILOTEL	4
Article V. Engagement de l'établissement signataire	5
Article VI. Durée des engagements	5
Article VII. Résiliation – Litiges	5
Article VIII. Acceptation des termes du cahier des charges	6

Contexte

La société DILOTEL SAS a souhaité s'engager pour offrir à toute personne détenant une réservation d'hébergement touristique non annulable et non remboursable la possibilité de la revendre à un amateur de voyage. Un imprévu ne devrait pas faire perdre de l'argent à qui que ce soit et les établissements touristiques en sont conscients.

Les hôteliers ne peuvent pas faire autrement que de mettre en place des conditions d'annulation de ce type car cela leur permet d'assurer un revenu par chambre disponible suffisant pour rémunérer l'ensemble du personnel nécessaire à la qualité de service.

Le label « FAIRHôtel by DILOTEL » vise à satisfaire l'ensemble des utilisateurs de nuitées d'hébergements touristiques et leur permettre de revendre leurs réservations en cas de problème. Cela s'inscrit dans le cadre d'une démarche de progrès permanente.

L'adhésion au label « FAIRHôtel by DILOTEL » est totalement gratuite.

L'établissement en bénéficiera dès lors que :

- L'établissement est officiellement considéré comme étant un établissement touristique qui commercialise des chambres aux conditions non annulables et non remboursables,
- L'établissement respecte les conditions mentionnées à l'article V de la présente charte,
- Le responsable de l'établissement aura signé le présent document attestant sur l'honneur de la présentation de la solution à ses clients qui achètent des réservations non annulables et non remboursables.

Ce label apparaîtra sur le site « dilotel.fr » ainsi que sur le site de l'établissement adhérent dans une démarche de qualité de service offert aux clients.

Article I. Objet du cahier des charges

Dans le cadre de la labellisation des établissements touristiques mettant à disposition la solution dilotel.fr à leurs clients consommant des réservations aux conditions non annulables et non remboursables, le présent cahier des charges définit les obligations des propriétaires d'établissements touristiques ainsi que les engagements de la plateforme à l'égard des personnes dans l'obligation d'annuler leur réservation à caractère non annulable et non remboursable.

Article II. Définition

L'hébergement touristique peut être un hôtel, un appart'hôtel, une maison d'hôte, un gîte, une auberge de jeunesse, un camping, un village vacances et tout autre hébergement collectif de tourisme comme il est défini à l'article D. 321-1 du code du tourisme.

La solution dilotel.fr est une solution avec obligation de moyens qui aide les détenteurs de réservations non annulables et non remboursables à trouver un nouvel acquéreur parmi une communauté de voyageurs.

Le label « FAIRHôtel by DILOTEL » est décerné nominativement par hébergement, et ce pour une durée de 2 ans. Le signataire de ce cahier des charges s'engage à proposer automatiquement la solution dilotel.fr aux personnes qui achètent une réservation non annulable et non remboursable sur ses différents canaux de distribution via le mail de confirmation de la réservation. Il s'engage également à apposer le logo du label sur son site marchand dans le but d'informer sa clientèle de la démarche à laquelle il adhère. En cas de non-respect de ces obligations, DILOTEL se réserve la faculté de lui retirer la labellisation dans les conditions fixées à l'article V du présent cahier des charges.

« FAIRHôtel by DILOTEL » propose une solution complémentaire à la qualité de service proposée par l'établissement touristique qui permet de :

- Externaliser le SAV annulation et limiter les conflits clients
- Fidéliser les clients en leur proposant une solution alternative en cas de problème
- Gérer de manière anticipée les avis clients sur Internet
- Améliorer la notoriété positive de l'établissement

La "Charte Qualité FAIRHôtel By DILOTEL", c'est une démarche simple et pragmatique qui :

- associe l'ensemble des acteurs de l'hébergement touristique
- permet de connaître le "regard des consommateurs"
- fait progresser la qualité des relations entre le client et l'hébergeur
- conforte l'image de marque de l'établissement touristique

La mise en place de la mention « si vous avez un empêchement de dernières minutes, rendez-vous sur dilotel.fr pour revendre votre réservation à une communauté de voyageurs » et du logo du label peut être fait par les équipes de DILOTEL sur demande du signataire.

Article III. Cible du dispositif

Les hébergements touristiques labellisés sont destinés aux touristes de loisirs et touristes d'affaires dans le cadre d'une politique de satisfaction totale du client final.

Article IV. Engagement de DILOTEL

DILOTEL s'engage à :

- Accompagner le signataire dans la mise en place de la proposition du service dilotel.fr dans le mail de confirmation de la réservation à tout client qui achète une réservation non annulable et non remboursable.

- Fournir au signataire de cette présente charte, le logo du label « FAIRHôtel by DILOTEL » et de l'accompagner dans la mise en place de ce logo sur son site marchand et sur ses différents canaux de distribution.
- Accompagner tout client de l'établissement signataire dans l'obligation d'annuler sa réservation non annulable et non remboursable dans la démarche de revente de sa réservation.
- Visiter chacun des établissements touristiques pour leur proposer ce label gratuit bénéfique pour leur clientèle.
- Communiquer sur le label au travers de ces engagements suivants :
 - o Mise à disposition de visuels permettant la valorisation de l'établissement touristique auprès de ses clients
 - o Médiatisation du label et valorisation des établissements adhérents.

Article V. Engagement de l'établissement signataire

Le bailleur s'engage à :

- Informer ses clients qui achètent des réservations non annulables et non remboursables de la possibilité de les revendre sur le site dilotel.fr en cas d'empêchement pour l'acquéreur initial d'honorer sa réservation.
- Mettre en place du logo du présent label sur le site marchand de l'établissement touristique.
- Mettre en place une mention dédiée à la solution alternative dilotel.fr sur le mail de confirmation de la réservation sur les différents canaux de distribution utilisés par l'établissement.

Article VI. Durée des engagements

La signature du présent cahier des charges engage l'établissement touristique pendant 2 ans. À l'issue de cette période, cette convention ne peut être reconduite de manière tacite. Un nouveau cahier des charges devra être signé si le bailleur souhaite de nouveau faire labelliser son bien mis à la location.

Article VII. Résiliation – Litiges

La signature du cahier des charges engage l'établissement pendant la durée de validité du label, soit 2 ans. S'il ne souhaite plus bénéficier de ce label, le propriétaire de l'établissement en avertit DILOTEL par courrier. La résiliation prend effet à compter de la date de réception. Si l'établissement souhaite après une première résiliation bénéficier de nouveau du label « FAIRHôtel by DILOTEL », il devra signer un nouveau cahier des charges.

Article VIII. Acceptation des termes du cahier des charges

8.1 Coordonnées de DILOTEL SAS

DILOTEL SAS
24 impasse du Baron Saillard
93800 Epinay-Sur-Seine

Téléphone :

Benoist TOURON : 06.64.38.71.51

Courriel :

fairhotel@dilotel.fr

8.2 Coordonnées du propriétaire de l'établissement

Nom – Prénom _____
Adresse _____
Code Postal – Ville _____
Téléphone _____
Courriel _____

8.3 Adresse de l'établissement concerné

Typologie _____

(Hôtel, Apart'hôtel, Maison d'hôtes, etc.)

Adresse _____
Code Postal - Ville _____

Fait à _____, le _____.

En 2 exemplaires.

Cabrel WANANG,
Président de DILOTEL SAS

Le propriétaire signataire,
