



# Charte de qualité

## Prestataires de loisirs spécialisés dans le tourisme d'affaires

- Le prestataire doit avoir son siège social en Bourgogne.
- Le prestataire doit être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.
- Le prestataire devra obligatoirement justifier de l'un des points suivants :
  - une part « tourisme d'affaires » supérieure ou égale à 30 % de son chiffre d'affaires propre (hors sous-traitance),
  - une prestation proposant un panel d'activités spécialisées (au moins 4).
- Le prestataire s'engage à accuser réception de toute demande de devis ou de renseignements sous 48 heures ouvrables.
- Le prestataire s'engage à respecter tout contrat pris avec le client, y compris les arrangements écrits pris après la signature du contrat.
- Le prestataire s'engage à fournir un contact facile, régulier et chaleureux.
- Le prestataire s'engage à mettre en contact avec l'organisateur un interlocuteur ayant une parfaite connaissance de l'organisation en cours de l'événement.
- Le prestataire s'engage à assurer un service « sur mesure » et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes imprévus.
- Le prestataire s'engage au respect des horaires préalablement définis avec les clients.
- Le prestataire s'engage à être réactif et répondre aux demandes inopinées en un minimum de temps.
- Le prestataire ne s'engagera pas dans des pratiques contraires à la législation, notamment concernant certaines activités réglementées (certificats de capacité...).
- Le prestataire ne doit proposer que des programmes sur lesquels il s'engage avec toutes les garanties de bonne fin.
- Le prestataire doit assurer une assistance technique sur place pendant toute la durée de l'événement qu'il organise.

Signature du prestataire :

Signature de Bourgogne Tourisme :

Le Président Didier Martin.