

Conditions Générales de Prestations

My Hotel Reputation



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

My Hotel Reputation est un service de la SARL JULAUG, société immatriculée au RCS de Angers 481 888 717. Le siège social de la SARL JULAUG est situé à Longuenée-en-Anjou, 49770, au 29 la Grée de l'Ormeau, France.

Ces conditions Générales de Prestations (ci-après CGP) accompagnent, complètent, le contrat de prestations signés entre l'établissement et My Hotel Reputation (ci-après MHR). En contractant, l'établissement reconnaît avoir lu et accepte ces présentes CGP.

1. Définitions

CLIENT: personne physique ou morale qui souscrit le contrat pour son compte

PRESTATAIRE: My Hotel Reputation est le prestataire, ce sont les équipes de MHR qui réalisent les prestations vendues par ce dernier. Certaines actions peuvent être confiées à des tiers de confiance, notamment la veille (solution logicielle de traitement), sans pour autant que ces tiers deviennent prestataires du client.

SERVICE: les prestations décrites dans le contrat et objet de ces CGP

E-REPUTATION: toutes expressions, partages, publiques d'un individu sur une plateforme tierce. Les éléments de e-réputation sont principalement les avis clients. Sont exclus du contrat tout élément non public ou publié à l'initiative du CLIENT (*sauf Forfait à la demande*)

AVIS: texte exprimant le point de vue, le partage d'une expérience. Il peut être accompagné d'une ou plusieurs photos. Un avis est rédigé et déposé par un profil identifiable et contactable. Il peut être rédigé dans de nombreuses langues.

PLATFORMES DE E-REPUTATION: site internet qui met à disposition une fonctionnalité de partage d'expérience à ses utilisateurs. Les avis ainsi récoltés peuvent être sollicités ou spontanés, issus d'un acte d'achat ou non. Ex : TripAdvisor, Booking.com, Yelp, Zoover, Google (GMB), PagesJaunes, etc.

AVIS LITIGIEUX: avis qui semble ne pas respecter les conditions d'utilisation de la plateforme sur lequel il a été publié. Avis qui semble être contraire à la législation locale (celle du CLIENT, du rédacteur, de la plateforme)

REDACTEUR: personne physique (ne peut pas être morale) qui rédige un avis et le partage sur une plateforme. Le rédacteur est identifié par son pseudo/profil et il doit être contactable et/ou identifiable.

REPONSE DE LA DIRECTION : sorte de droit de réponse mis à disposition des établissements pour répondre à un avis. La réponse s'affiche généralement juste en dessous de l'avis en question. La réponse est au format texte uniquement. Certaines plateformes ne permettent pas de publier de réponse de la direction. Dans tous les cas la REPONSE DE LA DIRECTION n'est pas un droit et est soumis au bon vouloir et aux conditions d'utilisation de la plateforme en question (ne dépendant pas du droit français le plus souvent)

AVIS NEGATIF: Avis qui par son contenu, sa note ou ses photos illustratives porte atteinte à l'image du CLIENT

SIGNALEMENT: Procédure qui permet de porter à l'attention de la plateforme un dysfonctionnement avec un avis, notamment le fait qu'il soit posté au mauvais endroit, qu'il ne respecte pas les conditions d'utilisation de la dite plateforme, qu'il porte atteinte à l'image du CLIENT

2. Description

My Hotel Reputation est une agence de e-réputation accompagnant les acteurs touristiques dans la gestion de leur e-réputation.

Par acteurs touristiques nous entendons les hôtels, les restaurants, les hébergeurs de plein air, les hébergeurs d'une manière générale et tout autre acteur touristique (sites de visite, touristique, historique, prestataires de services, sites de loisirs, d'activités, etc.)

Par e-réputation nous entendons, toute expression, tout partage, publics d'un individu sur une plateforme tierce. Les éléments de e-réputation sont principalement les avis clients. Sont exclus du contrat tous les éléments non publics ou publiés à l'initiative du client, comme mentionné dans l'article 1. Définitions. Le Forfait à la demande permet de traiter des éléments non publics (formulaire de satisfaction, email de réclamation, etc.). MHR se réserve le droit de ne pas traiter ce type d'éléments.

L'accompagnement de MHR s'articule autour des 6 axes suivants :

- Surveillance des plateformes de e-réputation et autres lieux d'expressions (selon le contrat)
- Traitement des avis litigieux (signalement et tentative de suppression)
- Réponse de la direction, discrédit de l'avis, retournement de situation à l'avantage de l'établissement
- Rapport, audit, conseils, fiches pratiques
- Coaching par téléphone, visioconférence (chat) et email
- Formation en présentiel ou e-learning

Ces axes dépendent de la formule d'accompagnement souscrite. Le cœur de métier est la rédaction de la réponse de la direction, c'est l'axe principal et indissociable du service.

3. Objet du contrat

My Hotel Reputation met à disposition de ses clients un accompagnement visant à améliorer leur e-réputation et plus particulièrement leurs avis clients. C'est un accompagnement sur le plan de la communication et du marketing et non sur le plan juridique.

L'objectif est de tout mettre en place pour que les établissements souscrivant un accompagnement tirent bénéfice de leurs avis clients, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Plusieurs formules principales d'accompagnement sont disponibles. La formule « Forfait à la demande » et la formule « Assurance Sérénité ».

- L'assurance Sérénité est un contrat annuel, sur le même principe qu'une assurance, le client s'engage sur une période de un an (sauf autre mention portée sur le contrat) et règle une mensualité. Cette mensualité doit être honorée par prélèvement automatique SEPA en début de période.

- Le Forfait à la demande est, comme son nom l'indique, un forfait. Le client achète un pack de crédits et consomme ces crédits au fil de l'eau au fur et à mesure de ses besoins, à sa discrétion. Les crédits ont une durée de validité entre 3 et 7 mois (sauf autre mention portée sur le contrat). Chaque action demandée par le client consommera un certain nombre de crédits. Le règlement s'effectue par prélèvement SEPA.

Autres formes d'accompagnement :

- La Hotline e-réputation est un abonnement mensuel, sans engagement de durée, qui donne accès à un consultant-expert e-réputation au téléphone afin d'avoir des réponses sur vos questions liées aux avis clients en ligne. Le règlement s'effectue par prélèvement SEPA. Le client peut consommer jusqu'à 2 heures de temps "consultant" par mois. Une surconsommation peut s'équilibrer avec un sous consommation le mois suivant (si applicable). Dans la plupart des cas vous pouvez joindre le consultant directement et la réponse est immédiate, dans certains cas il faudra prendre rendez-vous et la réponse peut mettre quelques jours à arriver si nous avons besoin de faire des recherches et/ou confirmer certains éléments.

Les conseils sont du domaine du marketing, de la relation client, de l'aspect commercial des avis, gestion de crise. Nous ne pouvons pas prendre de position sur les questions purement juridiques.

Nous nous réservons le droit de ne pas répondre à certaines questions qui ne sont pas dans notre domaine de compétences. Dans ce cas le temps dépensé à poser la question sera recrédité.

- Dans de rares cas et lors de partenariats spécifiques, le client peut souscrire une formule "one shot" qui lui permet de faire intervenir MHR sur une action en particulier. Cette formule est assimilée à un pack et/ou au forfait à la demande dans ces CGP

- d'autres formules, elles aussi assimilées à un pack, existent. Il s'agit du pack "Nettoyage de saison" et du pack "Nettoyage avant-vente".

En signant le contrat et en adhérant aux CGP, le CLIENT donne mission et mandat à My Hotel Reputation pour agir en son nom et le représenter dans la gestion des avis.

4. Détails des prestations

Le détail des prestations est indiqué sur la proposition de collaboration qui vous est adressée en même temps que ces CGP. Vous y trouverez : le type de prestation, son nom, la date de début du contrat, les coordonnées de l'établissement et de son référent, les plateformes surveillées, les frais de paramétrage, les frais liés à la gestion multilingue (traduction), les options éventuelles, les modalités de paiement, etc.

5. Cadre d'utilisation

Engagements My Hotel Reputation

- Dans le cadre du service *Hotline*, My Hotel Reputation s'engage à utiliser son expertise et ses connaissances pour conseiller le CLIENT sur les actions e-réputation à effectuer et pour répondre à ses questions concernant la e-réputation. My Hotel Reputation s'engage à utiliser les éléments à sa disposition pour conseiller le CLIENT dans son intérêt mais My Hotel Reputation ne pourra être tenue pour responsable si des informations incomplètes ou erronées fournies par le CLIENT ont influencé le conseil. My Hotel Reputation se réserve le droit de refuser toute question qui sort de son champ de compétences. My Hotel Reputation ne pourra être tenue pour responsable des actions effectuées par le CLIENT à la suite de ses conseils et ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences de ces actions.

- My Hotel Reputation s'engage à effectuer une veille régulière des plateformes, communiquées par le CLIENT, permettant la publication d'avis clients pour vérifier la mise en ligne d'avis concernant son établissement. Cette veille ne concerne que les clients ayant souscrit *l'assurance sérénité*. Pour les clients forfait ou pack, il leur appartient de nous signaler les avis qu'ils souhaitent que l'on traite.

Les plateformes (exemples : Tripadvisor, Booking, Facebook, Google, Zoover, etc.) sont instables. C'est-à-dire que leur algorithme, présentations, design, calcul de la note (etc, sans limitation) changent régulièrement. Nous sommes confrontés à des phénomènes d'avis qui disparaissent, qui réapparaissent, d'impossibilités temporaires d'accéder au contenu, de récupérer les avis. MHR met tout en œuvre pour que sa veille soit la plus efficace et pertinente mais certains avis peuvent nous échapper. L'établissement est encouragé dans ce cas à signaler les avis orphelins qu'il peut rencontrer.

- My Hotel Reputation s'engage à signaler et à tenter de faire supprimer les avis litigieux. Il s'agit bien de tentatives, rien ne permet de garantir la suppression d'un avis. Le caractère litigieux dépend non seulement des conditions d'utilisation de la plateforme, de la législation à laquelle elle se rattache, mais aussi du traitement et jugement que la plateforme donnera au signalement.

Le signalement est inclus dans la formule *Assurance Sérénité*. Il consomme des crédits dans le cadre du *forfait à la demande* et des packs.

- My Hotel Reputation s'engage à faire valider toutes les réponses de la direction par l'établissement au cours des premiers 6 mois de collaboration. Une fois que MHR a assimilé les spécificités et charte éditoriale, généralement au bout de 3 mois, MHR pourra alors poster les réponses et signaler à l'établissement leurs publications. L'établissement peut alors demander une modération *a posteriori*. Les propositions de réponse sont systématiquement validées dans le cadre de la formule *forfait à la demande*, c'est d'ailleurs à l'établissement de publier la réponse sur la plateforme concernée.

- My Hotel Reputation s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir, en sa compétence, pour aider le CLIENT à améliorer sa e-réputation : surveillance, rédaction de réponse, conseils, actualités, fiches pratiques, vidéos, etc. (certaines prestations sont en option et en supplément).

- Dans le cas où My Hotel Reputation créerait un compte, un profil, un accès pour l'établissement, le CLIENT serait propriétaire et responsable de ce compte. Les données de connexion lui seront fournies dans le rapport. La récupération de fiches, la création de profil, etc. sont des prestations hors abonnement et donneront lieu à facturation, un devis vous sera envoyé avant.

- Dans le cadre d'un abonnement, My Hotel Reputation ne surveille et ne traite que les avis clients en ligne et non les plaintes privées. Il faut que l'avis ait été déposé sur une plateforme publique de récolte d'avis. La liste des plateformes est présente dans la proposition commerciale qui est jointe à ces CGP. Les avis récoltés par les ORM (Guest Suite, Fairquest, Qualitelis, Customer Alliance, etc.) ne sont pas considérés comme publics même s'ils sont diffusés sur le site de l'établissement (widget ou API). Les clients Forfait à la demande peuvent nous demander d'intervenir pour n'importe quel avis, privé ou public.

Il est de la responsabilité du CLIENT de nous communiquer les plateformes et pages qu'il souhaite que nous surveillions.

- My Hotel Reputation ne s'engage pas sur un délai de traitement. Les actions sont réalisées au plus vite, toujours selon l'intérêt de l'établissement et le degré d'urgence de la situation. Les avis ne sont traités que pendant les heures de bureau, pendant les jours ouvrés. Tout est traité à la main, par des experts, des humains, situés en France. Il y a peu de processus automatiques, principalement dans la gestion des flux. La réponse est un acte marketing, nécessitant des compétences, de la réflexion, de la rédaction, c'est un acte complexe qui ne peut être automatisé, difficilement optimisable. Nous ne sommes pas des robots. Nous nous engageons sur la qualité, sur l'art de la réponse, pas sur les délais de traitement. Généralement les avis standards (sans urgence) sont traités en quelques jours, 3 à 4. Le délai de traitement dépend entre autres de l'implication de l'établissement et du degré d'urgence.

6. Engagements du CLIENT

- le CLIENT s'engage à utiliser le service en bon père de famille.
- le CLIENT s'engage à utiliser le service pour son propre établissement et à ne pas sous louer tout ou partie de la prestation. Les conseils, fiches pratiques, documents reçus par le CLIENT à l'occasion de l'accompagnement sont confidentiels et ne peuvent/doivent pas être partagés.
- le CLIENT s'engage à prévenir My Hotel Reputation de tous les faits marquants le concernant, concernant sa clientèle ou son exploitation.
- le CLIENT s'engage à fournir à My Hotel Reputation des informations complètes, exactes, authentiques, dont le CLIENT a l'usage.
- le CLIENT s'engage à fournir à My Hotel Reputation les accès aux différentes plateformes sur lesquelles sa e-réputation (TripAdvisor, Yelp, Zoover, Google My Business, etc.). My Hotel Reputation peut demander à devenir "éditeur" de la page fan Facebook de l'établissement afin de traiter les avis qui s'y trouvent.
- le CLIENT s'engage à respecter sa volonté d'accompagnement et fera son maximum pour répondre rapidement aux demandes de My Hotel Reputation, pour appliquer les conseils et mettre en œuvre les éléments de la stratégie de e-réputation préconisée par My Hotel Reputation
- En cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations, My Hotel Reputation se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre sans préavis tout ou partie du SERVICE. En cas de violation manifestement grave, My Hotel Reputation se réserve le droit à tout moment de résilier de plein droit le SERVICE par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette suspension ou résiliation du service pour ces motifs ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement.

7. Durée du contrat

Sauf mention contraire, les contrats sont renouvelés par tacite reconduction.

Dans le cas de *l'assurance sérénité*, le contrat est signé pour un période de 1 an (12 mois). Cette période débute à la signature du contrat si une autre date de début n'a pas été spécifiée.

Dans le cadre d'une formule "pack", la date de validité des crédits est mentionnée sur le contrat.

Le paramétrage effectué en début de collaboration est valable tant que le client est en contrat avec MHR. Pour les clients "pack", il a une durée de vie de 2 ans à partir du dernier crédit consommé. Le consultant se réserve le droit d'évaluer la validité du paramétrage et d'en solliciter un autre.

Dans le cadre de la formule *Hotline e-réputation* il n'y a pas de durée d'engagement, le client peut rompre son contrat à tout moment.

8. Résiliation

1. Résiliation de l'abonnement à l'échéance

Chacune des parties au contrat est libre de résilier son engagement par lettre recommandée AR, au moins 2 mois avant la date d'anniversaire du contrat.

2. Résiliation de l'abonnement avant l'échéance

Le partenariat étant annuel, aucune résiliation ne pourra intervenir avant la date d'anniversaire du contrat.

En cas de différend, les partenaires prennent contact l'un avec l'autre et exposent les raisons légitimes qui font que le contrat ne peut plus être respecté et justifient une résiliation avant échéance annuelle. Dans le cadre d'un commun accord entre les partenaires, il peut être mis fin au contrat. En cas de désaccord, les partenaires restent engagés et les échéances restent dues jusqu'à la date d'anniversaire du contrat.

3. Résiliation de l'abonnement pour défaut de paiement

Au cas où le client n'acquitterait pas la cotisation mensuelle, une mise en demeure lui sera adressée par lettre recommandée AR. Dans l'attente du règlement, MHR pourra suspendre l'exécution du contrat. En cas de non-exécution de la part du client (non-paiement de l'abonnement), le contrat est résilié, le client restant redevable de l'ensemble des paiements qu'il aurait dû verser jusqu'à échéance de son contrat.

4. Résiliation des packs

Dans le cadre d'un achat de crédits, formule pack, forfait, formule nettoyage de saison ou nettoyage avant-vente ou one shot : les crédits et autres montants acquittés ne sont pas remboursables. Toutes ces formules sont regroupées sous la mention "pack".

5. Résiliation de la Hotline e-réputation à l'échéance

L'abonnement à la *Hotline e-réputation* est résiliable à n'importe quel moment, il n'y a pas d'engagement minimum. Il faut cependant veiller à demander la résiliation (par email ou téléphone) un minimum de 5 jours avant la date du renouvellement (délai pour stopper le prélèvement SEPA).

9. Prix – facturation et paiement

Le prix de l'abonnement est annoncé dans la proposition de collaboration. C'est un prix mensuel, pour un abonnement de 12 mois et pour la hotline. C'est un prix à la prestation pour le reste des formules. Il est exprimé en HT et par établissement.

Les frais annexes sont en supplément : frais de traduction, de LAR, intervention d'un avocat, etc. Tous ces frais sont validés par le client avant d'être engagés.

L'abonnement sera réglé par prélèvement automatique SEPA en début de période. La collaboration débute après validation de la mise en place du SEPA. La date du premier prélèvement SEPA détermine la date de début de collaboration.

Les packs seront eux aussi payés par prélèvement SEPA, leur tarif est indiqué dans le contrat.

Les options, extras, abonnement Hotline sont eux aussi réglables par prélèvement SEPA.

Un établissement qui a une grosse variation, croissance de +20%, de son volume d'avis négatifs se verra facturer un "malus" de 50% sur le prix de son abonnement. Cette variation est calculée entre l'année en cours et l'année n-1 à l'aide d'une moyenne mensuelle pondérée.

10. Détail des prestations

Les prestations délivrées par MHR sont détaillées dans le contrat de collaboration remis et signé par le client en même temps que ces CGP. Les prestations ne concernent que les avis déposés postérieurement à la date de signature du contrat. S'il y a des exceptions, elles sont indiquées sur le contrat. La formule *Forfait à la demande* permet de faire traiter n'importe quel avis, sans limite de temps, comme toutes les formules "pack".

Les plateformes surveillées et traitées sont indiquées sur le contrat. MHR s'engage à proposer une réponse (ou une prestation) dans des délais rapides (heures de bureau, jours ouvrés) mais ne s'engage pas sur un délai de traitement. En cas d'urgence, le client préviendra MHR qui en fera une priorité. Un paramétrage est nécessaire pour débiter une collaboration. C'est pendant le paramétrage que nous apprenons à connaître votre établissement. Il est indispensable pour que le SERVICE soit délivré dans les meilleures conditions. Le paramétrage se fait au moyen d'un formulaire en ligne à remplir par le référent, suivi d'un appel téléphonique d'une heure.

11. Confidentialité

Les deux parties, le prestataire et le CLIENT s'engagent à une confidentialité mutuelle.

My Hotel Reputation s'engage à ne jamais divulguer tout élément de la relation qui lie l'établissement à sa clientèle au travers de la e-réputation.

Le client s'engage à ne pas divulguer les méthodes, procédures, fiches pratiques et tous contenus mis à sa disposition lors de sa collaboration avec My Hotel Reputation.

My Hotel Reputation peut être amené à utiliser le nom/marque du CLIENT à des fins commerciales, typiquement une page "ils nous font confiance". Le

CLIENT peut s'opposer sur simple demande à cette utilisation.

12. Responsabilité

La responsabilité de My Hotel Reputation ne pourra être en aucun cas engagée en cas de :

- Erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le CLIENT ;
- Faute, négligence, omission ou défaillance du CLIENT, non-respect des conseils donnés ;
- Non implication du CLIENT, non-retour aux sollicitations de My Hotel Reputation
- Force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de My Hotel Reputation
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel My Hotel Reputation n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.

Dans le cas où la responsabilité de My Hotel Reputation serait retenue, le CLIENT ne pourrait prétendre à aucun préjudice indirect tel que perte de clientèle, de chiffre d'affaire ou de bénéfices. Par ailleurs, le montant des réparations est expressément limité au montant payé par le CLIENT au titre des trois derniers mois d'utilisation du SERVICE, à la date de l'origine du préjudice.

Le CLIENT est le seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels du fait de son utilisation du SERVICE et s'engage à indemniser My Hotel Reputation contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont MHR pourrait être l'objet dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par le CLIENT du SERVICE.

Toutes les informations recueillies et nécessaires à la bonne exécution du SERVICE sont stockées numériquement sur les serveurs de MHR ou des serveurs tiers utilisés par MHR. Leur accès est privé, sécurisé et confidentiel. MHR s'engage à faire le maximum pour garantir l'intégrité de ces informations mais ne serait être responsable en cas d'intrusion ou de vol de ces données. Le clients peut demander une copie de ces données par simple email.

13. Dispositions générales

Chaque marque citée appartient à ses propriétaires respectifs et à ses ayants droits.

Ces CGP peuvent être modifiées à l'initiative de MHR sans préavis. Le client est alors prévenu par email et dispose de 15 jours pour motiver son refus. Passé ce délai, les modifications sont réputées acceptées. La non acceptation des modifications est une clause de rupture de contrat.

Des conditions particulières s'appliquent aux groupes, groupements, chaînes, labels, plateformes et tout autre regroupement d'établissements.

En cas de litige, seules les juridictions (Tribunal de Commerce et autres) d'Angers, Maine et Loire, peuvent être sollicitées.

Un avis est considéré comme négatif s'il est en dessous de 70% ou en dessous de 3/5 pour les plateformes notant sur 5.

My Hotel Reputation
02 85 52 17 69

CGP – V1.03 – aout 2019