

Contrat de prestation de services GESTION DE PARKING CAMPING-CARS

Entre les soussignés :

La Société :

SARL AIRESERVICES – ZAC DE COLGUEN – RUE VICTOR SCHOELCHER – 29900 CONCARNEAU

Légalement représenté par : Monsieur RIOU Armand (Gérant)
Qualifié de fournisseur dans la suite de ce contrat

D'une part, ET

Le Client :

COMMUNE D ORCIERES Collectivité territoriale
LE VILLAGE
05170 ORCIERES
Numéro TVA : FR 18 210 500 963
SIRET : 210 500 963 00017

Légalement représenté par :

Qualifié de client dans la suite de ce contrat

D'autre part.

Il est convenu par la signature de ce contrat, ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet la gestion des usagers d'un parking pour camping-cars sur la commune de d'Orcières.

ARTICLE 2 : DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée de six ans (6 ans) à compter de la date de fin d'installation des équipements d'accès.

L'une ou l'autre des parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois avant la date d'anniversaire annuelle.

A la fin du contrat, ou en cas de résiliation anticipé, la gestion du matériel pourra être réalisée par la collectivité sans modification du matériel mis en place ou travaux supplémentaires.

ARTICLE 3 : CONTENU DE LA GESTION

L'intégralité des recettes et taxes de séjours seront encaissées directement par le Client. Le Client fera de son affaire de la TVA et de son reversement.

La Société assurera :

- **Gestion des recettes**

- Edition de facture à l'utilisateur à sa demande
- Gestion des réclamations usagers en temps réel
- Suivi financier
- Modification des paramètres
- Bilan annuel (questionnaire de satisfaction, statistiques...)
- **Assistance téléphonique aux usagers**
Le centre d'appel d'assistance téléphonique multilingue est joignable 24h/24 et 365j/an. Cette assistance aux usagers permettra :
 - De solutionner les dysfonctionnements éventuels du système de paiement
 - De guider les usagers :
 - pour l'utilisation des équipements
 - pour le paiement
 - pour la réservation des séjours
 - pour toute problématique rencontrée
 - La mise en place d'un service qualité
 - De gérer le suivi des réclamations, des réservations, des paiements, etc.
 - Gestion de la supervision
- **Assistance technique**
La Société mettra en place une assistance technique 365 jours par an.
Une équipe technique aura notamment comme mission d'assurer à distance :
 - La vérification journalière du contrôle d'accès
 - La vérification des automates de paiement
 - Le déblocage de la barrière
- **Gestion des usagers** (évacuation de l'aire en cas d'urgence...)
- **Gestion commerciale**
La Société assurera :
 - Distinction sur la facture usager du tarif stationnement et tarif taxe de séjour
 - Prise en charge des frais liés à l'interphonie (si installée)
 - Gestion des réclamations usagers en temps réel
 - Modification des paramètres
 - Bilan annuel (questionnaire de satisfaction, statistiques...)
 - Communication et promotion de l'aire
 - Création d'une page web dédiée
 - Référencement google en 1^{ère} page
 - Envoi régulier de Newsletters
 - Campagnes et offres promotionnelles
 - Présence sur salons
 - Référencements sur les associations de camping-cariste
 - Parution dans les magazines spécialisés
 - Présence et animation sur les réseaux sociaux
 - Vitrine pour les commerces locaux
 - Questionnaire de satisfaction
- **Mise à disposition d'un site de réservation en ligne : www.aireparkreservation.com avec paiement carte bancaire comprenant :**
 - Mise à disposition du site
 - Maintenance et mise à jour du site
- **La maintenance des équipements d'accès** comprenant :

- 1 visite préventive annuelle
- Télémaintenance 7j/7
- Maintenance curative pièces et main d'œuvre illimitée (hors vandalisme, vols, incendie et catastrophes naturelles) dans un délai maximum de 72H.

La Société prendra aussi à sa charge la partie SOFT à savoir :

- Les frais de sécurisation des données bancaires (passerelle bancaire), mise à jour à distance (maintenance des serveurs pour les transactions bancaires).
- Les frais d'hébergement et de protection des serveurs informatiques déportés.
- Les sauvegardes des données (Sécurisation optimale, aucune perte possible de données)
- La conformité RGPD de l'ensemble du système et des données
- Les mises à jour des logiciels
- Les évolutions des logiciels

La Société prendra à sa charge aussi :

- Les fournitures de consommables (papier thermique)

Le client aura notamment à sa charge :

- Les frais d'abonnement et de consommation : Electricité, eau, lignes ADSL
- Les frais liés aux eaux usées
- Les impôts et taxes, dont notamment foncier, locaux, ordures ménagères
- Les assurances en tant que propriétaire du terrain et des installations
- L'entretien de : la chaussée, de la voirie, des réseaux, des espaces verts, arbres et haies.
- Les opérations de déneigement ou de salage
- La maintenance curative pour vandalisme, vol, accident et catastrophes naturelles
- Le rechargement en papier thermique

Le détail des répartitions des missions figure en annexe 1

ARTICLE 4 : ACCÈS DU PERSONNEL À L'INSTALLATION

Le client s'engage à laisser au personnel de la Société, le libre accès à l'ensemble de l'installation telle que décrite dans l'ARTICLE 1 couverte par le présent contrat.

ARTICLE 5 : COUT DU CONTRAT

Formule de calcul :

Commissions AireServices = 28 % sur l'intégralité des recettes HT.

Taux constant quelle que soit la période tarifaire, pas de franchise minimum appliquée.

A ce montant de commissions, une TVA de 20% sera appliquée par notre Société.

NB : TVA pouvant être récupérée par le Client si elle y est assujettie.

ARTICLE 6 : TARIFS APPLIQUES SUR L'AIRE

La tarification de l'aire est établie entre le Client et la Société en début de contrat et annexé à celui-ci.

Chaque fin d'année, les tarifs pourront être révisés, après accord des 2 parties.

ARTICLE 7 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix du présent contrat est facturé à chaque fin de trimestre. La première et la dernière échéance sera calculée au prorata temporis.

Les factures sont payables à **rente jours** de leur réception, net, comptant, sans escompte.

ARTICLE 8 : RGPD

Nos deux établissements échangent dans le cadre du contrat qui nous lie des Données à Caractère Personnel. À ce titre, les lois Informatique & Liberté / RGPD nous ont amené à mettre en place différents éléments de conformité dont voici une synthèse.

1. Concernant l'identification des parties, Le dirigeant de la Société agit en qualité de **RESPONSABLE DES TRAITEMENTS** au sens RGPD (art. 24, 26, 28). Notre DPO est M. RIS de la société Auris Solutions joignable à l'adresse rgpd@auris-solutions.fr (art. 37).
2. Les catégories de données que nous sommes amenées à traiter sont détaillées dans ce contrat et les fiches de traitements liées. Elles concernent les usagers des aires de services, nos collaborateurs et les contacts administratifs de l'établissement du client (art. 28.3).
3. Nous ne transférons aucune donnée hors de l'Union Européenne (art. 28.3.a). L'utilisation éventuelle de services hors UE se fera en concertation avec vous. En dehors des éléments décrits dans ce contrat, nous intervenons uniquement sur demande documentée du client (art. 28.3.a)
4. Nous respecterons la confidentialité des données traitées (art. 28.3.b)
5. En cas de nécessité, nous apportons notre aide et assistance au client en matière de sécurité pour la partie vous concernant et pour une éventuelle demande d'exercice des droits (art. 28.3.e et 28.3.f).
6. Nous avons mis en place des procédures de gestion des droits RGPD et de traitement des incidents.
7. Nous veillons à appliquer les clauses RGPD de ce contrat à vos propres sous-traitants (art. 28.3.d)
8. Au cas où une demande d'exercice de droit liée à ce contrat vous serait adressée, vous devez nous en avertir et nous agirions en concertation (art. 28.3.a). Pour mémoire les huit droits RGPD sont accès, rectification, effacement, opposition, limitation du traitement, portabilité, décision automatisée, profilage.
9. En cas de constat d'un problème sur les données à caractère personnel vous concernant, vous en seriez informé dans les meilleurs délais. Ceci se ferait par tout moyen possible (téléphone habituel de contact, courriel, ...).
10. En cas de besoin d'analyse d'impact d'un traitement lié à ce contrat ou de consultation préalable de la CNIL, nous vous insupporterions aide et assistance selon des modalités concertées.
11. Nous tenons un registre de traitement pour les opérations faites dans le cadre de ce contrat (art. 30.2)

Client :

À :

Le :

Signature précédée de la mention «Lu et approuvé»

(merci de parapher aussi la totalité des pages du contrat et de son annexe)

SARL AIRESERVICES

Mr RIOU Armand (gérant AireServices)

Par délégation, Mr REBOURGEARD (Responsable Etudes AireServices)

Annexe n°1

Répartition des missions de gestion entre les 2 parties

DESIGNATIONS	Client	Aireservices
FINANCEMENT DES TRAVAUX ET DES EQUIPEMENTS		
Financement de l'intégralité des travaux et des équipements	100%	
SIGNALISATION AUTOUR DE L'AIRE		
Fourniture et installation d'une signalétique directionnelle autour de l'aire	100%	
ENTRETIEN ET MAINTENANCE DE L'AIRE		
Propreté	100%	
Espaces verts	100%	
Voierie / Déneigement / Désensablement	100%	
Entretien et maintenance des équipements techniques de l'aire (matériel d'accès - bornes électriques - borne de vidange)		100% (hors vols, vandalismes et catastrophes naturelles)
Entretien du matériel hors les équipements ci-nommés ci-dessus	100%	
ABONNEMENTS IMPOTS ASSURANCES		
Abonnements (EAU, ELECTRICITE, TELECOMMUNICATION)	100%	
Consommations (EAU, ELECTRICITE, TELECOMMUNICATION)	100%	
ADSL avec IP fixe dédié à l'aire	100%	
Taxes ordures ménagères et assainissement	100%	
Impôts fonciers	100%	
Responsabilité civile et professionnel fabricant		100%
Responsabilité civile et professionnel gestionnaire de parking et aire de stationnement		100%
Certifications ISO 9001 - CE - NF		100%
CONSOMMABLES (papier thermique)		

Papier thermique pour la centrale de paiement	Rechargement	Fourniture 100%
SECURISATION (y compris abonnements)		
Contrat SOFT		100%
Sécurisation de la ligne ADSL pour paiements sécurisés CB + frais de transaction bancaire		100%
Sécurisation du service de réservation en ligne		100%
Protection des données dans le respect du RGPD (Réglementation Générale de Protection des Données)		100%
GESTION - EXPLOITATION ET SUPERVISION (*)		
Service ouvert 24h/24 7j/7j du 1 ^{er} janvier au 31 décembre sauf conditions météorologiques et de sécurité		100%
Encaissement sécurisé des recettes et de la taxe de séjour	100%	
Suivi et sécurisation des paiements		100%
Assistance téléphonique multilingue des usagers dans le fonctionnement, l'utilisation du matériel, indication du nombre de place restante en temps réel, réservations ... Assistance 24h/24 et 7j/7		100%
Prise en main à distance du matériel, vérification des données clients, ouverture et fermeture à distance de l'aire, ...		100%
Vérification journalière de bon fonctionnement du matériel		100%
Gestion des entrées et sorties		100%
Service de réservation en ligne avec paiement par carte bancaire		100%
Gestion des tarifs avec accord des 2 parties		100%
Gestion des évènements, paramétrages, gestion de l'heure,...		100%
Sauvegarde des données, restauration,...		100%
Gestion de l'évacuation de l'aire dans le cadre de PPRI		100%
Diffusion aux usagers des disponibilités en temps		100%

réel et système de réservation d'emplacement.		
GESTION COMMERCIALE - REFERENCEMENT ET PROMOTION		
Suivi de qualité de service et relation client partenaire (enquêtes de satisfaction, rapport annuel, mise à jour...)		100%
Promotion touristique de l'aire, de la commune et du territoire, en lien étroit avec l'office de tourisme communautaire		100%
Gestion commerciale : - Communication et promotion de l'aire - Création d'une page web dédié à l'aire - Référencement google en 1ère page - Envoi régulier de Newsletters - Campagnes et offres promotionnelles - Animation du réseau AirePark - Référencements sur les associations de camping-cariste - Parution dans les magazines spécialisés - Présence et animation sur les réseaux sociaux		100%
Suivi de votre aire sur nos réseaux sociaux (Facebook - Instagram - Twitter - LinkedIn - Pinterest)		100%
Transmission un bilan d'activité annuel à l'attention de la collectivité, récapitulant les forces et faiblesses de l'aire afin de toujours améliorer la qualité de la prestation et optimiser l'exploitation		100%

(*) Un accès permanent et sécurisé sur le système de supervision de l'aire est donné au Client.

Encaissement et facturation

Encaissement de l'intégralité des recettes de l'aire y compris site de réservation en ligne	Client
Périodicité de facturation du contrat de services	Trimestrielle