

# SÉMINAIRES & EVENTS

## CHARTE DE QUALITÉ

### PRESTATAIRES DE TEAM-BUILDING / LOISIRS

- Avoir une adresse et un local en Bourgogne-Franche-Comté.
- Etre couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle (copie à fournir).
- Justifier de l'un des points suivants :
  - une prestation proposant un panel d'activités spécialisées (au moins 2),
  - une part « tourisme d'affaires » significative de son chiffre d'affaires propre (hors sous-traitance).
- Accuser réception de toute demande de devis ou de renseignements sous 48 heures ouvrables.
- Respecter tout contrat pris avec le client, y compris les arrangements écrits pris après la signature du contrat.
- Fournir un contact facile, régulier et chaleureux.
- Mettre en contact avec l'organisateur un interlocuteur ayant une parfaite connaissance de l'organisation en cours de l'événement.

- Assurer un service « sur mesure » et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes impromptus.
- S'engager au respect des horaires préalablement définis avec les clients.
- Etre réactif et répondre aux demandes inopinées en un minimum de temps.
- Ne pas s'engager dans des pratiques contraires à la législation, notamment concernant certaines activités réglementées (certificats de capacité...).
- Ne proposer que des programmes sur lesquels vous vous engagez avec toutes les garanties de bonne fin.
- Assurer une assistance technique sur place pendant toute la durée de l'événement.

Fait à ..... le .....

Le prestataire,  
(cachet et signature)

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme,  
Le Président,  
(cachet et signature)

#### CONTACT COLLECTIF TOURISME D'AFFAIRES

**Cindy GALLISOT**  
Tél. +33 (0)3 80 280 290 - Por. +33 (0)6 48 21 36 83  
c.gallissot@bfctourisme.com  
[seminaires.bourgognefranchecomte.com](http://seminaires.bourgognefranchecomte.com)

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ TOURISME  
5 avenue Garibaldi - 21000 Dijon  
[pros.bourgognefranchecomte.com](mailto:pros.bourgognefranchecomte.com)

