

Charte qualité et éditoriale

Diare Tounes — Annexe aux Conditions Générales de Partenariat

La présente Charte complète les Conditions Générales de Partenariat de Diare Tounes. Elle précise les engagements opérationnels et éditoriaux que le Partenaire s'engage à respecter, dans un esprit d'authenticité, d'hospitalité tunisienne et de qualité de service.

1. Esprit Diare Tounes

Diare Tounes valorise la Tunisie authentique : maisons d'hôtes de caractère, gîtes ruraux, tables locales, artisans, guides passionnés. La Plateforme s'adresse à des voyageurs qui cherchent une expérience personnalisée, humaine et enracinée dans le patrimoine tunisien, à l'opposé des logiques de masse.

En rejoignant Diare Tounes, le Partenaire adhère à cette vision et s'engage à la porter dans sa relation aux voyageurs.

2. Qualité de la fiche

2.1 Photographies

- Les photographies doivent être nettes, bien exposées, non déformées et représenter fidèlement l'établissement ou la prestation.
- Résolution minimale recommandée : 1920×1080 pixels. Format paysage privilégié pour les vues d'ensemble.
- Les photographies datées de plus de trois (3) ans doivent être renouvelées.
- Aucune photographie ne doit contenir de watermark d'un tiers, de logo d'une plateforme concurrente ou de mention promotionnelle non liée à Diare Tounes.
- Toute personne identifiable sur une photographie doit avoir donné son consentement écrit préalable (article 6.2 des CGP).

2.2 Description

- La description doit être rédigée en français correct, sans faute manifeste, et refléter fidèlement l'établissement.
- Sont proscrits : superlatifs non justifiés (« le meilleur », « unique en Tunisie » sans fondement), affirmations trompeuses, comparaisons dépréciatives d'autres établissements.
- Les prix indicatifs affichés doivent être cohérents avec la tarification réellement pratiquée.

2.3 Coordonnées

- L'adresse doit être précise et permettre la localisation via une carte.
- Un numéro de téléphone joignable et une adresse électronique fonctionnelle sont obligatoires.
- Le Partenaire répond aux demandes de contact dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées.

3. Relation aux voyageurs

3.1 Accueil

Le Partenaire accueille chaque voyageur avec courtoisie, quel que soit son origine, sa nationalité, sa religion, son orientation ou sa situation familiale, dans le respect de la législation tunisienne et des principes fondamentaux d'hospitalité.

3.2 Loyauté commerciale

- Les prix communiqués au voyageur ne peuvent être majorés unilatéralement après confirmation, sauf circonstance exceptionnelle acceptée par le voyageur.
- Les prestations décrites dans la fiche doivent être effectivement disponibles à l'arrivée du voyageur.
- Toute annulation par le Partenaire doit être notifiée dans les meilleurs délais et donner lieu, autant que possible, à une solution de remplacement ou à un remboursement intégral des sommes versées.

3.3 Sécurité et hygiène

Le Partenaire garantit un niveau minimal de sécurité et d'hygiène conforme aux normes tunisiennes applicables à sa catégorie d'établissement, notamment : détection incendie, extincteurs à jour, sortie de secours signalée, literie propre, sanitaires en bon état, eau potable, alimentation conservée dans des conditions saines.

4. Ligne éditoriale

Diare Tounes se réserve le droit d'adapter la mise en forme des textes fournis par le Partenaire (correction orthographique, harmonisation typographique, découpage éditorial) sans en altérer le sens. Ces adaptations sont soumises au Partenaire sur demande et peuvent être discutées.

Diare Tounes refusera de publier, ou retirera après publication, tout contenu :

- à caractère politique partisan, religieux prosélyte, discriminatoire ou incitant à la haine ;
- faisant l'apologie de pratiques illégales en Tunisie ;
- dénigrant un autre partenaire, une plateforme concurrente, une région ou une communauté ;
- portant atteinte à la vie privée d'un tiers ou révélant des données personnelles sans consentement.

5. Non-concurrence déloyale

Le Partenaire s'engage à ne pas utiliser sa fiche Diare Tounes comme un vecteur de captation frauduleuse d'audience vers d'autres plateformes ou à des fins étrangères à son activité touristique déclarée. Le référencement croisé (mention de son propre site web ou de ses réseaux sociaux officiels) reste bien entendu autorisé et encouragé.

6. Signalements et médiation

Diare Tounes met en place un canal de signalement à l'adresse contact@diaretounes.com, ouvert aux voyageurs comme aux partenaires, pour faire remonter tout manquement à la présente Charte.

En cas de signalement, Diare Tounes contacte le Partenaire concerné, expose les faits reprochés et lui permet de faire valoir ses observations dans un délai de quinze (15) jours. À l'issue de cet échange, Diare Tounes peut, selon la gravité, adresser un avertissement, imposer une correction de la fiche, suspendre temporairement la fiche ou résilier le partenariat dans les conditions des CGP.

7. Évolution de la Charte

La présente Charte pourra être enrichie par Diare Tounes au fil de la maturation de la Plateforme et des retours reçus. Toute évolution substantielle sera notifiée aux Partenaires au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur.

Fait à Tunis, applicable à compter du 1er septembre 2026.