




Bureau
International
des Expositions

Guide commercial







Sauf indication contraire expresse par l'Expo 2020 Dubai®, les droits d'auteur du contenu du présent Guide sont détenus par l'Expo 2020 Dubai. La copie, la reproduction, la republication, le téléchargement, la publication, la transmission ou la distribution de tout ou partie du présent Guide pour quelque fin que ce soit sont interdits sans l'autorisation écrite explicite et préalable de l'Organisateur.

Il ne s'agit pas d'un document commercial.

© Expo 2020 Dubai®

2018



Préface

Les activités commerciales joueront un rôle important dans la livraison d'une Expo exceptionnelle et d'une expérience visiteur unique et inoubliable. À travers, la nourriture, les boissons et les offres de vente au détail exclusives au sein de leur pavillon ainsi que des plateformes numériques, les participants contribueront à la réussite et à la diversité des activités commerciales d'ensemble sur tout le site de l'Expo.

L'Organisateur a développé ce **Guide commercial** pour fournir aux participants les informations nécessaires dont ils ont besoin pour mener leurs activités commerciales en relation avec le Pavillon construit par le participant ou le Pavillon à la location. Ce document fournit aux participants le contexte global des activités commerciales sur le site de l'Expo. Il fait part d'informations et d'aides permettant une exécution au design soigné des activités commerciales des participants dans le cadre du concept holistique. Il détaille les meilleures pratiques recommandées pour orienter les participants dans la planification et la livraison de leurs opérations commerciales, et notamment des principes directeurs pour les initiatives de marketing et commerciales, le développement des articles, les considérations opérationnelles, les ressources disponibles pour soutenir les participants et les exigences spécifiques de l'Organisateur et des autorités statutaires.

En prenant en considération les exigences commerciales et réglementaires ainsi que les exigences de l'Organisateur, les participants pourront déterminer le design efficace pour leurs activités commerciales et leur offre de produits tout en complétant le thème général de leur pavillon. Les activités commerciales nécessiteront l'approbation de l'Organisateur et devront être menées ou gérées directement par les participants.

Ce document est développé spécifiquement pour les participants qui bâtiront leur propre pavillon ou qui loueront un pavillon. L'Organisateur finalise actuellement les opportunités de vente au détail qui seront disponibles pour les participants travaillant dans les pavillons de secteurs thématiques. Plus de détails à ce sujet seront communiqués sur le Portail du participant à une date ultérieure.

Ce Guide commercial doit être lu conjointement avec le Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons construits par les participants et les pavillons à la location, le chapitre II du des pavillons à construire soi-même, et le chapitre 6 du Guide des pavillons à la location pour comprendre les exigences des systèmes d'exploitation et des déclarations financières des activités commerciales ainsi que celles concernant leur conception et aménagement. Ce document est en phase avec les exigences commerciales stipulées dans les Règlements généraux de l'Expo 2020 Dubai ainsi que le Règlement spécial n° 9.

Le contenu de ce Guide commercial est détaillé dans le tableau l'accompagnant.

| Chapitre | Contenu |
|---|---|
| Chapitre 1 Introduction | Les activations commerciales sur le site de l'Expo, le soutien de l'Organisateur et la protection des consommateurs |
| Chapitre 2 Opérations commerciales | Parcours commercial, outils et installations opérationnels qui seront fournis par l'Organisateur et directives sur les heures d'ouverture aux visiteurs, formes de paiement, gestion des espèces, remboursements et échanges, redevances, sous-traitance à une tierce partie et gestion et formation du personnel |
| Chapitre 3 Marchandise : Produits destinés à la vente | Éléments marketing et principes directeurs que les participants doivent prendre en considération lors de la planification de leurs activités commerciales |
| Chapitre 4 Responsabilités des participants | Directives, politiques et procédures que les participants doivent adopter et suivre lorsqu'ils mènent leurs activités commerciales |
| Chapitre 5 Services commerciaux proposés par les partenaires officiels de l'Expo 2020 Dubai | Les partenaires officiels de l'Expo 2020 Dubai et les services commerciaux qu'ils proposent aux participants et aux visiteurs |



Contenu

| | |
|---|-----------|
| Comprendre les contrôles et les guides | IX |
| Acronymes, Abréviations, Unités et Définitions | X |
| 1 Introduction | 1 |
| 1.1 Animations commerciales sur tout le site de l'Expo | 3 |
| 1.2 Soutien de l'Organisateur | 4 |
| 1.3 Protection des consommateurs | 5 |
| 2 Opérations commerciales | 7 |
| 2.1 Parcours commercial | 9 |
| 2.2 Octroi de licence et enregistrement | 13 |
| 2.3 Guichet unique | 13 |
| 2.4 Heures d'ouverture aux visiteurs | 13 |
| 2.5 Modes de paiement | 14 |
| 2.6 Gestion de la trésorerie | 14 |
| 2.7 Politique de remboursement et d'échange | 14 |
| 2.8 Services aux visiteurs | 14 |
| 2.9 Redevances | 15 |
| 2.10 Marché en ligne | 15 |
| 2.11 Sous-traitance | 16 |
| 2.12 Gestion et formation du personnel | 16 |
| 3 Marchandise : Produits destinés à la vente | 17 |
| 3.1 Marketing Mix | 19 |
| 3.2 Product (Produit) | 20 |
| 3.3 Price (Prix) | 21 |
| 3.4 Place (Lieu) | 21 |
| 3.5 Promotion | 21 |
| 3.6 Principes directeurs | 22 |
| 4 Responsabilités des participants | 23 |
| 4.1 Assurance | 25 |
| 4.2 Droits de propriété intellectuelle | 25 |
| 4.3 Durabilité | 25 |
| 4.4 Gestion des déchets | 27 |
| 4.5 Nettoyage et lutte contre les nuisibles | 27 |
| 4.6 Après la Conclusion de l'événement de l'Expo | 28 |
| 4.7 Rapprochement des revenus des ventes | 28 |
| 4.8 Paiement des redevances par prélèvement automatique | 28 |
| 5 Services commerciaux proposés par les partenaires officiels de l'Expo 2020 Dubai | 29 |
| 5.1 UPS : Partenaire logistique officiel | 31 |
| 5.2 Emirates NBD : Partenaire bancaire officiel | 31 |
| Ressources | 33 |



Comprendre les contrôles et les guides

Tout au long de ce document, deux critères de conformité – les contrôles et les guides – ont été établis pour aider les participants dans la planification, l'exploitation et la gestion de leurs activités commerciales, en assurant leur intégration à l'opération Expo 2020 et leur conformité aux règlements des Émirats arabes unis.

Les contrôles sont les propositions « obligatoires » qui établissent les exigences commerciales des participants afin de garantir que les normes et les aspirations de l'Expo 2020 Dubai sont respectées pour le bénéfice de toutes les parties dans leur ensemble.

Les guides sont les propositions « possibles » ou « conseillées » qui décrivent les méthodes ou les façons suggérées de faire fonctionner les activités commerciales afin de répondre aux objectifs spécifiés de l'Expo 2020 Dubai.

Chaque contrôle et guide se voit assigner un code alphanumérique unique. Le premier caractère du code identifie si la proposition est un contrôle (**C**) ou un guide (**G**). Le caractère numérique identifie l'ordre séquentiel du contrôle ou du guide. Par exemple, dans la figure d'accompagnement, **C-01** est un contrôle tandis que **G-03** est un guide.

Les contrôles et les guides faciliteront le travail de l'Organisateur dans l'évaluation de la conformité des participants aux exigences commerciales. Ils aideront également les participants à :

- › Gérer leurs opérations conformément aux exigences de l'Organisateur et des autorités statutaires
- › Aligner leurs plans et leurs opérations avec ceux de l'Organisateur
- › Communiquer à leurs fournisseurs de façon cohérente

Exemple d'une proposition de contrôle

C-01

Les participants qui souhaitent exercer des activités commerciales dans leur pavillon ne doivent pas utiliser plus de 20 % de leur espace d'exposition couvert total à cet effet.

Exemple d'une proposition de guide

G-03

Les participants qui souhaitent distribuer des cadeaux promotionnels aux visiteurs doivent s'assurer que ceux-ci proviennent de leur pays d'origine, et qu'une signalisation appropriée est affichée pour indiquer que ces cadeaux sont gratuits.

Acronymes, Abréviations, Unités et Définitions

Acronymes et Abréviations

| Acronyme/Abréviation | Interprétation |
|----------------------|---|
| ATM | Guichet automatique bancaire (Automated Teller Machine) |
| BIE | Bureau International des Expositions |
| CCP | Communication en champ proche |
| DDS | Service de prélèvement automatique (Direct Debit Service) |
| ÉAU | Émirats arabes unis |
| FSC | Conseil de Soutien de la Forêt (Forest Stewardship Council) |
| ISO | Organisation internationale de normalisation (International Organisation for Standardisation) |
| KPI | Indicateur clé de performance (Key Performance Indicator) |
| NIF | Numéro d'identification fiscale |
| PV | Point de vente |
| PME | Petites et moyennes entreprises |
| TVA | Taxe sur la valeur ajoutée |
| UPS | United Parcel Service, Inc. |

Unités

| Unité | Interprétation |
|-------|--------------------------------|
| AED | Dirham des Émirats arabes unis |
| L | Litre |

Définitions

| Terme | Définition |
|---|---|
| Assurance opérationnelle de responsabilité civile et du fabricant | Assurance qui offre une couverture pour les responsabilités juridiques contre les blessures personnelles et/ou les dommages matériels causés à des tiers. |
| Cadre de traitement hiérarchique des déchets | L'approche stratégique consistant à hiérarchiser la gestion des déchets, en évaluant les méthodes pour tout d'abord réduire, puis réutiliser et ultérieurement recycler les produits. |
| Certificat de Conformité des opérations | Un certificat émis par l'Organisateur pour que les participants commencent l'exploitation de leurs pavillons. |
| Certification commerce équitable | Un système de certification conçu pour permettre aux consommateurs d'identifier les articles qui satisfont certaines normes convenues. |
| Code des droits du consommateur | Le code de conduite qui définit les droits et les obligations des consommateurs, et détaille certaines mesures de protection pour lutter contre le monopole, les surfacturations et les activités commerciales frauduleuses à l'encontre des consommateurs. |
| Codes douaniers | Deux codes uniques qui sont émis par la douane des ÉAU pour les participants dont la licence pour l'Expo 2020 les autorise à importer et exporter des marchandises. |
| Commissaire général de section | Le Commissaire général de section d'un participant nommé conformément à l'article 13 de la Convention. |
| Contrat de participation | Le contrat convenu entre un Commissaire général de section et l'Organisateur afin de déterminer les conditions et procédures qui seront respectées par les participants de l'Expo 2020 Dubai. |
| Dédouanement | La préparation et l'envoi des documents requis pour faciliter les importations ou les exportations depuis le pays. |
| Dégustation de nourriture et de boissons | Une petite portion de nourriture de la taille d'une bouchée, donnée gratuitement et conçue pour inciter à l'achat d'un produit alimentaire et entrer au contact d'un visiteur ou le renseigner. |
| Détenteur de licence Expo 2020 | Une société nommée pour produire et vendre des produits portant la propriété intellectuelle Expo 2020. |
| Directives relatives à la marque | Un ensemble de documents développés par l'Organisateur et fournissant un guide des meilleures pratiques pour la livraison de la marque Expo 2020 Dubai. |
| Document d'enregistrement | Le document d'enregistrement soumis à l'Assemblée générale du BIE tel qu'il a été approuvé par la 158e Assemblée générale. |
| Expérience du visiteur | L'approche générale de la satisfaction des visiteurs à l'événement de l'Expo. |
| Expo 2020 Dubai® | L'exposition internationale enregistrée qui se tiendra à Dubaï, aux Émirats arabes unis, le 20 octobre 2020 ; également désignée par les termes « Expo 2020 », « Expo », « Dubaï Expo 2020 », « Expo Dubaï 2020 » ou « l'événement de l'Expo ». |
| Guichet unique | L'entité virtuelle et physique configurée comme un organisme unique pour traiter et répondre à toutes les demandes et requêtes des participants par le biais d'une seule fenêtre (le Portail des Participants). Le Guichet unique est intégré aux autorités statutaires et facilitera les interactions entre tous les participants, de l'initiation à la désaffectation et à la phase de démantèlement. |
| Guide de la logistique et des douanes | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants pour leur fournir des directives sur les processus qu'ils sont tenus de suivre pour mener à bien leurs activités de logistique et douanières. Il définit toutes les parties de la chaîne d'approvisionnement couvrant les transports entrants et sortants, le dédouanement, le stockage et la distribution sur le site de l'Expo, ainsi que les services logistiques sur site. |
| Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants afin de leur fournir les informations nécessaires sur les normes, les exigences et d'autres aspects fondamentaux de l'exploitation d'un point de vente de produits alimentaires et de boissons dans le Pavillon construit par le participant ou le Pavillon à la location. |
| Guide des assurances | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants pour les guider sur les exigences spécifiques et les points clés à considérer concernant l'organisation des assurances. |
| Guide des opérations | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants afin de leur fournir des directives sur les normes, les exigences et les meilleures pratiques recommandées quant à la planification et la gestion de leurs opérations pendant l'événement de l'Expo. |
| Guide des pavillons à construire soi-même | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants pour leur offrir des directives concernant les normes, les exigences et les meilleures pratiques recommandées quant à la construction des Pavillons construits par les participants. |

Définitions

| Terme | Définition |
|--|---|
| Guide des pavillons à la location | Un document développé par l'Organisateur et distribué aux participants pour leur offrir des directives concernant les normes, les exigences et les meilleures pratiques recommandées quant à la planification, la conception et la finition des pavillons à la location. |
| Heures d'ouverture aux visiteurs | Les heures auxquelles les visiteurs peuvent accéder au site de l'Expo pendant l'événement. |
| Heures de fermeture aux visiteurs | Les heures auxquelles les visiteurs ne peuvent pas accéder au site de l'Expo pendant l'événement. |
| Indicateur clé de performance (Key Performance Indicator) | Une unité ou un ensemble de mesures utilisées afin de déterminer si les opérations sont menées conformément aux exigences. |
| ISO 20121 | Une norme de système de gestion conçue afin d'aider les organisations du secteur des événements à améliorer la durabilité des activités, des produits et des services liés à leur événement. |
| Jours calendaires | Tous les jours compris dans un mois, y compris les week-ends et les jours fériés. |
| Jours ouvrés | Tous les jours ouvrables officiels de la semaine, hormis les jours fériés et les week-ends. Aux ÉAU, les jours ouvrables officiels vont du dimanche au jeudi. Le vendredi et le samedi sont considérés comme faisant partie du week-end. |
| Licence Expo 2020 | Une licence commerciale émise par l'Organisateur afin de faciliter les opérations des participants dans les ÉAU, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, l'importation, l'exportation, la vente, la distribution et le stockage des marchandises. |
| Logo composé Expo 2020 | L'emblème ou drapeau d'un pays participant, le logo du pavillon intégré dans le logo de l'Expo 2020 Dubai ; également appelé le « logo lock up Expo 2020 ». |
| Logo lock up de l'Expo 2020 | Voir <i>Logos composés Expo 2020</i> . |
| Loi de protection des consommateurs des ÉAU | Loi fédérale des ÉAU n° 24 de 2006 ; le cadre légal pour la protection des droits des consommateurs aux ÉAU. |
| Magasins de l'Expo 2020 Dubai | Les magasins officiels de l'Expo 2020 Dubai vendant des produits sous licence Expo 2020. |
| Marché en ligne | Une plateforme offerte par l'Expo 2020 Dubai pour permettre aux entreprises de présenter leur expertise et leurs produits, faire la promotion des opportunités d'appels d'offres, se concurrencer pour les contrats et obtenir l'accès à une base de fournisseurs locaux et internationaux. |
| Normes et directives concernant les opérations durables RISE™ | Un document développé par l'Organisateur basé sur la méthodologie RISE (Respect, Impact, Sécurité, Environnement) de l'Expo 2020 Dubai détaillant les normes, les directives et les meilleures pratiques recommandées pour favoriser la durabilité pour toutes les opérations sur le site de l'Expo. |
| Numéro d'identification fiscale | Un numéro attribué par l'Autorité fiscale fédérale des ÉAU aux sociétés et commerçants enregistrés pour les déclarations d'impôts. |
| Offre promotionnelle | Un produit qui est distribué gratuitement à des fins de marketing ou promotionnelles. |
| Organisateur | Bureau Expo Dubai 2020, créé en vertu du décret n° 30 de 2014 émis le 25 juin 2014 pour administrer l'organisation et l'exécution de l'Expo 2020 Dubai. |
| Partenaire bancaire officiel | Emirates NBD ; le prestataire de services bancaires sélectionné et nommé par l'Organisateur en tant que partenaire privilégié de l'Expo 2020 Dubai. |
| Partenaire logistique officiel | UPS ; le prestataire logistique sélectionné et nommé par l'Organisateur en tant que Partenaire logistique officiel de l'Expo 2020 Dubai. |
| Partenaire officiel de solutions intégrées en énergie | Emirates National Oil Company (ENOC) ; le prestataire de services d'énergie sélectionné et nommé par l'Organisateur en tant que partenaire privilégié de l'Expo 2020 Dubai. |
| Participants | Les pays et les organisations multilatérales qui ont reçu et accepté l'invitation officielle de la part du gouvernement des Émirats arabes unis à participer à l'Expo 2020 Dubai. Les participants incluent également les parties qui ont été autorisées par le Commissaire général de l'Expo à participer à l'événement de l'Expo. |
| Pavillons à la location | Les pavillons qui sont construits par l'Organisateur et loués aux participants. |
| Pavillons construits par les participants | Les pavillons qui sont construits par les participants. |
| Politique de remboursement et d'échange | Une politique qui détaille les conditions selon lesquelles un consommateur peut retourner des produits achetés à un détaillant. |

Définitions

| Terme | Définition |
|---|---|
| Politique en matière de durabilité | Une politique qui détaille l'engagement de l'Expo 2020 Dubai pour des pratiques et des normes qui promeuvent des opérations responsables du point de vue environnemental et produisent des résultats durables afin de réaliser les objectifs principaux de durabilité de l'événement de l'Expo. |
| Point de vente de nourriture et de boissons | Un emplacement utilisé pour servir des produits de consommation. |
| Portail de la marque | Un système de gestion d'actifs numériques qui héberge des directives concernant la marque et les actifs de conception d'Expo 2020 Dubai. |
| Portail des participants | Un portail Internet facilitant la communication entre les participants et le guichet unique. |
| Portefeuille électronique | Un appareil électronique ou un service en ligne qui permet à un individu d'effectuer des transactions électroniques ; également appelé portefeuille numérique. |
| Proposition commerciale | Un plan de vente au détail des aliments et boissons produit par les participants et approuvé par l'Organisateur, détaillant les activités commerciales qu'ils prévoient d'intégrer à leur pavillon. |
| Redevance | Le paiement effectué par les participants à l'Organisateur pour le droit de commercialiser les opportunités de vente au détail au sein de leur pavillon. |
| Règlement général | Le règlement général de l'Expo 2020 Dubai, inclus dans le chapitre 9 du Document d'enregistrement tel qu'approuvé par l'Assemblée générale du Bureau International des Expositions (BIE). |
| Règlements spéciaux | Règlements spéciaux énumérés à l'article 34 du Règlement général. |
| Responsable pays | Le représentant de l'Organisateur désigné pour apporter aux participants une assistance complète tout au long de leur parcours. |
| Site de l'Expo | Le site clôturé au sein duquel l'Expo 2020 Dubai aura lieu ; également désigné « le site ». |
| Sous-thèmes | Sous-thèmes de l'Expo 2020 Opportunité, Mobilité et Durabilité. |
| Système de gestion de revenus | Le logiciel financier adopté par l'Organisateur afin de rationaliser les procédures de comptabilité standard et de fournir des informations et un contrôle sur les finances. |
| Système de points de vente | Un système qui permet le traitement et l'enregistrement des transactions entre une société et ses consommateurs, au moment où les biens et/ou les services sont achetés. |
| Taxe sur la valeur ajoutée | Une taxe sur la consommation ou l'utilisation de produits, perçue sur le point de vente à chaque étape de la chaîne d'approvisionnement. |
| Terminal de paiement | Un périphérique qui assure l'interface avec les cartes de paiement et les portefeuilles électroniques afin d'effectuer des transferts de fonds électroniques ; également appelé terminal point de vente, terminal de cartes de crédit, terminal de transfert de fonds électroniques sur le point de vente (EFTPOS), ou terminal de traitement rapide des données (PDQ). |
| Thème | Thème de l'Expo 2020 Dubai de <i>Connecter les Esprits, Construire le Futur</i> . |
| Zones accessibles | Les espaces auxquels les visiteurs de l'Expo ont accès. |
| Zones d'accès réservé | Espaces utilisés comme zones de services et interdits d'accès au public et accessibles par moments à certaines entités opérationnelles de l'Expo. |

1 ∴ Introduction





Les activités commerciales de l'Expo 2020 Dubai sont enrichies par les contributions des participants, qui offrent aux visiteurs la possibilité de goûter à des saveurs internationales et d'acheter des produits régionaux authentiques.

À l'instar des Expositions universelles précédentes, les participants ont l'opportunité et sont encouragés à intégrer des activités commerciales dans l'exposition de leur pavillon national à travers un approvisionnement créatif, des influences inspirées régionalement, la démonstration de fabrications durables et de tendances internationales émergentes, et l'intégration de chefs et d'artisans locaux.

Inspirées par le thème et soutenant les sous-thèmes de l'Expo 2020 Dubai, les activités commerciales des participants offriront un point de contact unique pour impliquer les visiteurs, en élevant ainsi l'expérience visiteur générale. Ces activités commerciales viseront à compléter l'exposition ainsi qu'à présenter les pays des participants et tout ce qu'ils ont à offrir au monde.

L'Expo 2020 Dubai comprend que les participants sont impatients de capitaliser sur les opportunités commerciales qui existeront pendant les 173 jours de l'événement de l'Expo. Les participants sont encouragés à exploiter ces opportunités pour créer des activités commerciales qui renforcent une expérience visiteur positive dans leur pavillon et sur tout le site de l'Expo.

Ce chapitre détaille les animations commerciales qui seront proposées sur tout le site de l'Expo, les outils opérationnels et les installations que l'Organisateur fournira pour soutenir les participants dans leur parcours, et les droits accordés par le gouvernement des Émirats arabes unis (ÉAU) à ses consommateurs, qui s'appliquent également aux visiteurs de l'Expo 2020 Dubai.

1.1 Animations commerciales sur tout le site de l'Expo

L'Organisateur proposera un large éventail d'activités commerciales sur tout le site de l'Expo, de l'offre de nourriture et de boissons jusqu'aux magasins de proximité, de souvenirs et de cadeaux, et aux concessions de services parmi lesquels mais sans s'y limiter, des services d'accessibilité, des guides audio, des guides de visites, des vestiaires et des services de stationnement haut de gamme. Ces activités commerciales, ainsi que celles des participants, amélioreront l'expérience visiteur de l'Expo 2020 Dubai en offrant des services essentiels et des expériences uniques tout en contribuant au vaste réseau qui, grâce à un positionnement stratégique sur tout le site de l'Expo, répondra aux besoins des visiteurs.

1.1.1 Points de vente de nourriture et de boissons

À travers un réseau de partenaires et d'opérateurs expérimentés, l'Organisateur proposera une offre culinaire variée allant des dîners raffinés aux en-cas sur place et à emporter, et aux achats d'impulsion. Il y aura plus de 200 points de vente de nourriture et de boissons sur tout le site de l'Expo, offrant une diversité de saveurs et une large gamme de types, d'expérience, de taille et d'échelle. Ces points de vente viendront s'ajouter aux offres des participants pour s'assurer d'un approvisionnement adéquat pour les visiteurs attendus. Pour des informations plus détaillées sur l'offre de nourriture et de boissons de l'Organisateur sur tout le site de l'Expo, veuillez vous référer au Chapitre 4 du Guide de la nourriture et des boissons pour les Pavillons construits par les participants et les Pavillons à la location.

1.1.2 Magasins de proximité

Des magasins de proximité seront positionnés stratégiquement sur tout le site de l'Expo, pour proposer des produits généraux et variés. Ces magasins seront exploités par ENOC, le Partenaire officiel de solutions en énergie intégrée de l'Expo 2020 Dubai.

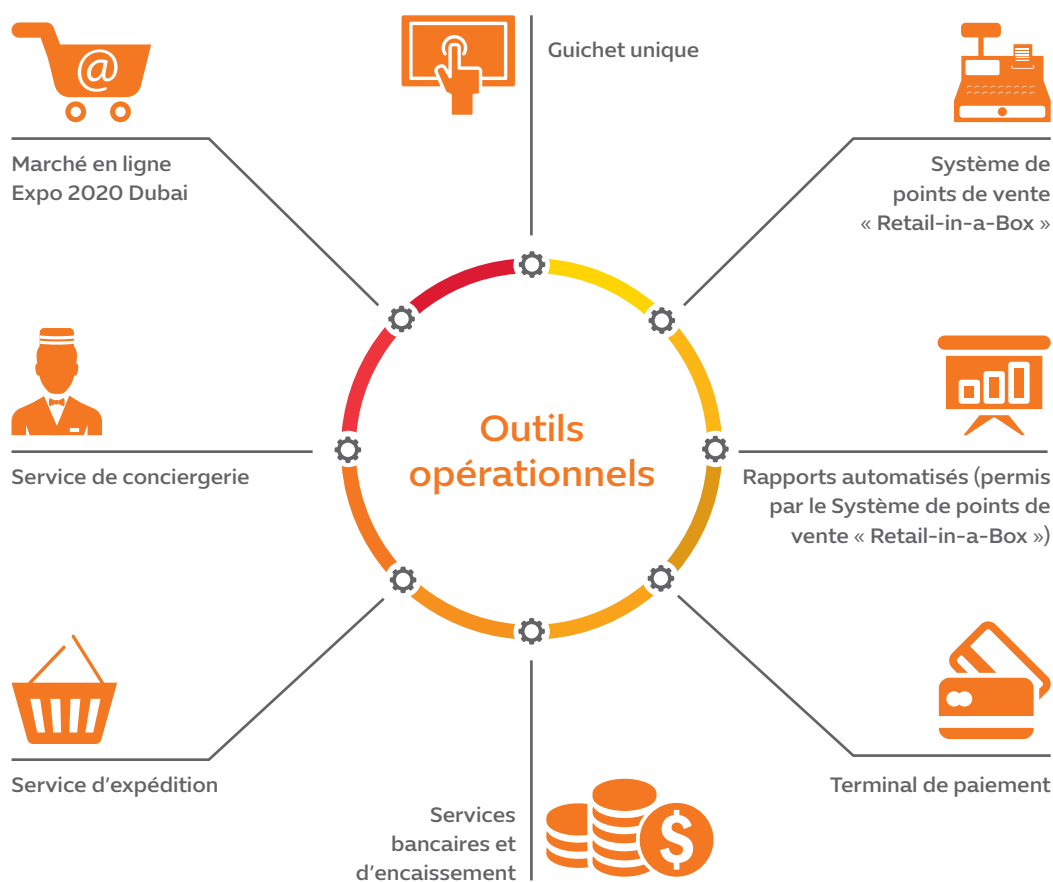
1.1.3 Magasins de l'Expo 2020 Dubai

Les magasins de l'Expo 2020 Dubai sont des magasins de souvenirs proposant aux visiteurs une variété de produits sous licence et marqués Expo 2020 destinés à servir d'objets-souvenirs ou de mementos de leur expérience. Il y a neuf magasins Expo 2020 Dubai intégrés sur tout le site, en plus des kiosques et des chariots mobiles, basés sur le flux prévu des visiteurs.

1.2 Soutien de l'Organisateur

L'Organisateur souhaite offrir aux participants le soutien nécessaire pour leur permettre de mettre en place, de gérer et de capitaliser sur leurs activités commerciales, ainsi que garantir une cohérence de services sur tout le site de l'Expo. La Figure 11 représente les outils opérationnels et les installations que l'Organisateur mettra à la disposition des participants pour soutenir leurs activités commerciales. Ces outils et installations seront discutés dans le Chapitre 2.

Figure 11 Outils opérationnels et installations proposés par l'Organisateur



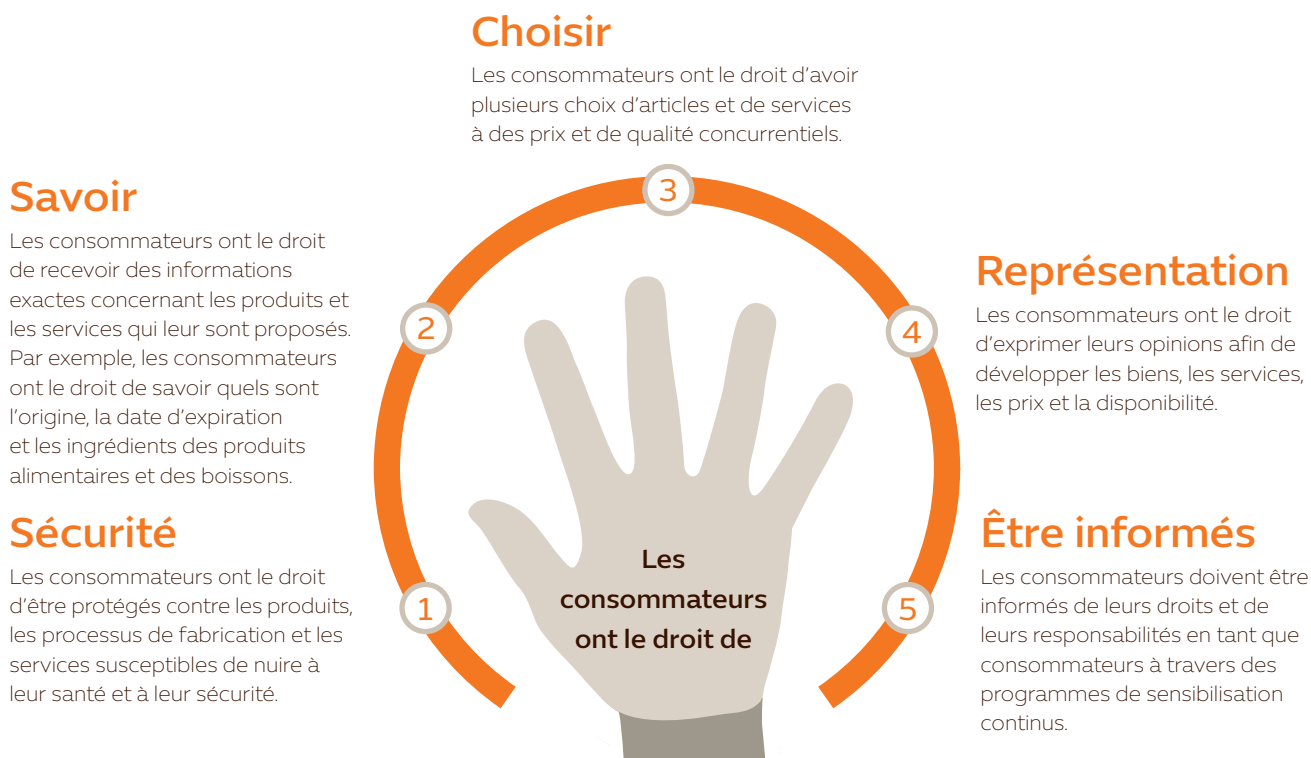
1.3 Protection des consommateurs

Avant de commencer le design et le développement de leurs produits, les participants sont invités à se familiariser avec les droits accordés aux consommateurs des ÉAU en vertu de la loi fédérale n° 24 de 2006 ou de la Loi de protection des consommateurs (voir Figure 1.2). La Loi de protection des consommateurs des ÉAU vise à garantir la confiance

des consommateurs dans le marché et à créer une relation équitable entre les consommateurs et les entreprises, ce qui est fondamental pour la réussite de l'Expo 2020 Dubai.

Pour plus de renseignements sur la protection des consommateurs et les autres lois fédérales pertinentes, veuillez vous référer aux liens fournis dans les Ressources de soutien.

Figure 1.2 Loi de protection des consommateurs des ÉAU







2 : Opérations commerciales



En raison de la taille et de la portée de l'Expo 2020 Dubai et du nombre de participants et d'entrepreneurs requis pour proposer une Expo exceptionnelle, il est primordial de travailler ensemble sur les phases de planification, de mise en œuvre et d'exploitation de l'événement de l'Expo.

Les opérations commerciales doivent être pleinement intégrées aux pavillons des participants, coordonnées à l'échelle du site, et servir collectivement les millions de visiteurs de l'Expo 2020 Dubai tout en tirant parti des opportunités commerciales et en maximisant la rentabilité.

Les participants doivent collaborer avec l'Organisateur en lui offrant une visibilité de leurs activités commerciales du point de vue de la conception, de l'exploitation, de l'intégration et de la production de leurs rapports.

2.1 Parcours commercial

La Figure 2.1 présente une vue d'ensemble du parcours commercial que les participants devront emprunter les années précédant le 20 octobre 2020. Ce parcours reflète les principaux livrables détaillés dans le Règlement spécial n° 9, en garantissant le respect des règlements locaux tout en intégrant les opérations des participants directement à celles de l'Organisateur afin de fournir des solutions efficaces pour la production de rapports commerciaux et les rapprochements.

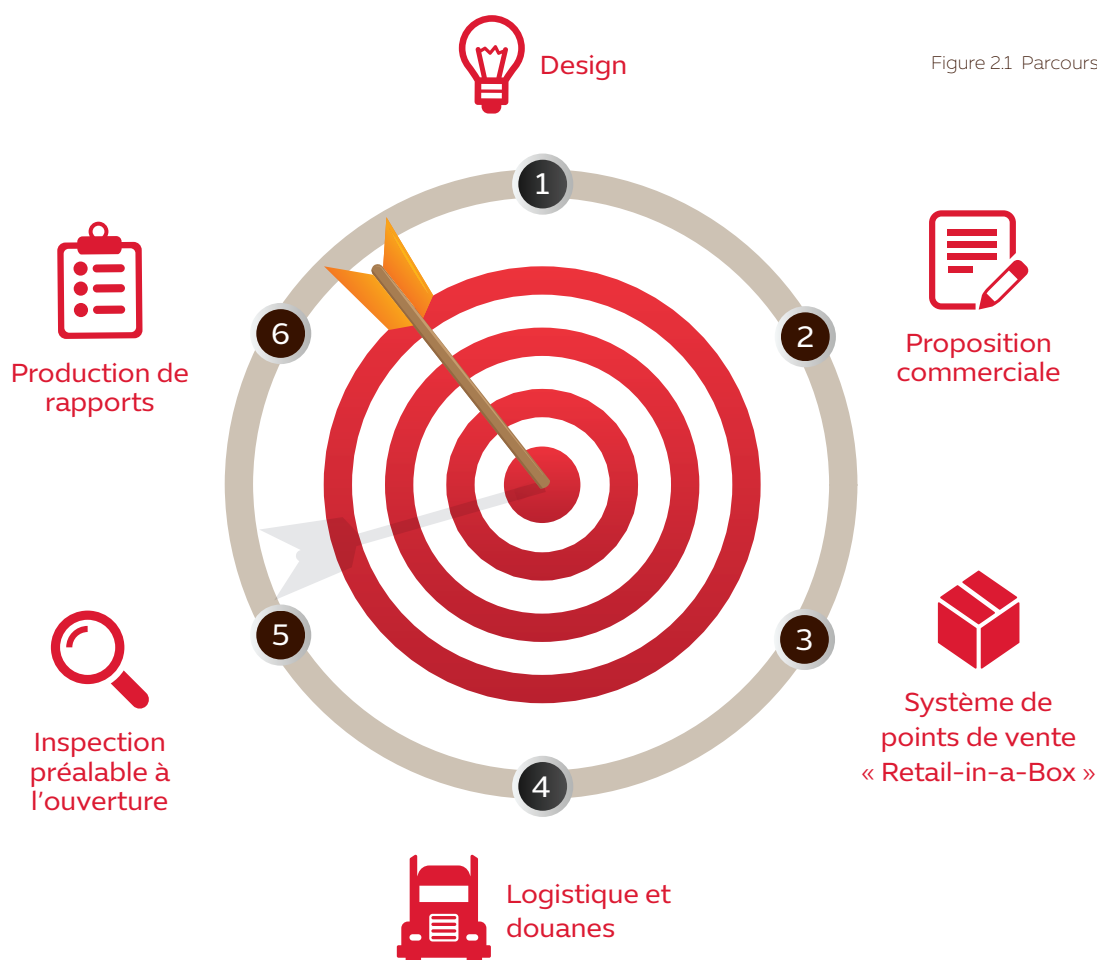


Figure 2.1 Parcours commercial

2.1.1 Design



Dans le cadre de leur proposition de design de pavillon, les participants doivent fournir à l'Organisateur une vue d'ensemble de l'espace qui leur a été alloué pour leurs activités commerciales, en s'assurant qu'ils respectent les directives de l'Organisateur.

Il est important que ce projet quantifie l'espace alloué aux activités commerciales et qu'il fournisse une indication de l'usage prévu de la superficie au sol incluant la division entre les services de vente au détail et de nourriture et boissons, les installations de cuisine, les capacités de service et l'espace de stockage qui sont nécessaires aux opérations des participants.

L'Organisateur reconnaît l'importance du volume total de l'espace commercial, en veillant à sa conformité aux contraintes réglementaires des ÉAU, en optimisant l'espace alloué et en garantissant le rendement. Cela est particulièrement important pour les opérations ayant trait à la nourriture et aux boissons sur l'ensemble du site de l'Expo. Pour une vision d'ensemble des exigences de l'Organisateur en matière de design et de règlements concernant les opérations liées à la nourriture et aux boissons, veuillez consulter le Guide de la nourriture et des boissons pour des pavillons à construire soi-même et pavillons à la location, le Guide des pavillons à construire soi-même, le Guide de livraison des pavillons à construire soi-même et le Guide des pavillons à la location.

- C-01** Les participants qui souhaitent exercer des activités commerciales dans leur pavillon ne doivent pas utiliser plus de 20 % de leur espace d'exposition couvert total à cet effet.
- C-02** Les participants ne peuvent exercer d'activités commerciales que dans leur espace commercial dédié et approuvé pour ce faire. Transférer ou exercer des activités commerciales hors des espaces assignés est interdit.

Les participants doivent s'assurer que le design et la construction de leurs établissements commerciaux, ainsi que l'installation et le fonctionnement de leurs machines et équipements respectent le Guide de livraison des pavillons à construire soi-même et les Règlements spéciaux n° 4, 5 et 9. Les participants sont responsables de tous les frais engagés pour réaliser ces activités.

2.1.2 Proposition commerciale



L'Organisateur et les participants travailleront ensemble pour répondre aux besoins des millions de visiteurs de l'Expo 2020 Dubai. Quantifier la capacité de chacun des pavillons des participants s'avère donc essentiel pour obtenir une vue globale des offres de services proposées sur l'ensemble du site de l'Expo.

Afin de quantifier la contribution de chaque pavillon, les participants doivent soumettre une proposition à l'Organisateur définissant leur stratégie commerciale et indiquant comment leur exploitation commerciale peut participer à l'ensemble des services fournis sur site de l'Expo, en incluant les ventes en ligne. Cette proposition commerciale donnera de la visibilité à l'Organisateur quant aux projets des participants, en assurant le respect des directives établies, en garantissant l'efficacité du processus et en leur fournissant le soutien nécessaire pour renforcer cette proposition.

Du point de vue du design, la proposition commerciale doit se concentrer sur l'applicabilité des activités des participants à leur pavillon, en assurant le respect du thème de l'Expo 2020 Dubai, *Connecter les Esprits, Construire le Futur*, tout en offrant une représentation authentique du pays du participant. La proposition commerciale doit également souligner l'influence des spécialités et des saveurs nationales des participants sur l'offre de nourriture et de boissons, et présenter des produits uniques et culturellement significatifs représentant le pays concerné ou l'organisation internationale.

La proposition commerciale doit couvrir les exigences concernant les opérations liées à la nourriture et aux boissons ou les opérations de vente au détail, voire les deux, en fonction du type d'activités commerciales que les participants ont l'intention de mener. Pour en savoir plus sur les exigences concernant la nourriture et les boissons de la proposition commerciale, veuillez consulter la Section 2.3 du Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location.

C-03 Les participants qui souhaitent mener des activités commerciales sur le site de l'Expo doivent soumettre une proposition commerciale à l'Organisateur pour approbation via le Portail du participant au moins 120 jours calendaires avant l'événement de l'Expo. La proposition commerciale doit fournir au minimum les informations suivantes :

- › Une présentation détaillée du type d'activités commerciales qui seront menées dans l'espace alloué et en ligne
- › La liste de produits et de services qui seront proposés, en incluant le type, le prix, l'étiquette et l'emballage des produits destinés à la vente
- › La structure de gestion proposée, en incluant les besoins en effectifs
- › Les facteurs environnementaux à mettre en œuvre dans les activités commerciales, en tenant compte de l'approvisionnement durable et en mettant en avant des produits respectueux de l'environnement
- › D'autres détails opérationnels soutenant les activités commerciales

Les participants doivent informer l'Organisateur, par l'intermédiaire de leur Responsable Pays, des éventuelles modifications qu'ils apportent à leur proposition commerciale et du moment où ils les réalisent.

2.1.3 Système de points de vente « Retail-in-a-Box »



L'Organisateur fournira gratuitement aux participants un système de points de vente (POS) prêt à l'emploi et centralisé, appelé système de points de vente « Retail-in-a-Box ». Les participants doivent néanmoins prendre en charge les frais de transaction et les commissions de l'acquéreur qui s'appliquent. Le système de points de vente « Retail-in-a-Box » est une solution standardisée qui comprend du matériel informatique et un logiciel conçus pour traiter et suivre rapidement et facilement le chiffre d'affaires généré par les activités commerciales des participants. Les avantages de l'utilisation du système de points de vente « Retail-in-a-Box » sont les suivants :

- › Rapprochement facile du chiffre d'affaires
- › Transparence de toutes les activités commerciales grâce à une bibliothèque de modèles de rapports standards
- › Effort de production manuelle des rapports réduit grâce à un accès direct aux rapports principaux requis par l'Organisateur et les autorités statutaires
- › Gestion de l'inventaire, y compris gestion des stocks en temps réel et production de rapports
- › Respect absolu des règlements concernant la taxe sur la valeur

ajoutée (TVA) des ÉAU grâce à une documentation cohérente des registres

- › Réduction des temps d'arrêt et des problèmes techniques grâce à des paiements, des rapprochements comptables et une assistance locale sur place

Le système de points de vente « Retail-in-a-Box » sera préconfiguré pour intégrer le Système de gestion des revenus de l'Organisateur, en partageant des données de transaction en direct. Les participants devront fournir à l'Organisateur un catalogue de produits complet pour permettre l'intégration des ventes en ligne et des ventes « Retail-in-a-Box ».

Le matériel informatique pour le système de points de vente « Retail-in-a-Box » inclura les éléments standards d'une caisse enregistreuse tels qu'une tablette/un écran connecté, une imprimante de reçus, un lecteur sans contact de carte de crédit portable intégrant la technologie NFC (communication en champ proche), un scanner/lecteur de code-barres et un tiroir-caisse. Cette configuration est susceptible d'évoluer d'ici l'événement de l'Expo pour offrir aux participants une solution plus compacte, plus mobile et permettant d'optimiser encore davantage l'espace.

Il est prévu que les participants aient besoin de plusieurs unités du matériel informatique en fonction de leurs activités commerciales. La configuration du système de points de vente « Retail-in-a-Box » est modulable, permettant ainsi de mettre en réseau plusieurs unités tout en offrant une solution unique aux participants. Une unité fonctionnera comme serveur pour les participants afin de gérer de manière centralisée leurs fiches produits et les informations de leur catalogue, et de générer des rapports consolidés pour leurs activités commerciales.

Le système de points de vente « Retail-in-a-Box » respectera les exigences en matière de TVA des ÉAU en générant une facture ou un reçu de TVA pour les clients. Une série complète de rapports sera également créée. Elle comprendra des rapports hebdomadaires de rapprochement des redevances qui seront automatiquement transmis à l'Organisateur. Si les participants choisissent d'utiliser la fonction de gestion de l'inventaire et de conserver la saisie de données, l'actualisation en temps réel du stock disponible sera déclenchée de même que la production des rapports de gestion associés et des rapports mensuels de déclaration douanière.

Le système de points de vente « Retail-in-a-Box » sera facile et rapide à installer, nécessitera une formation minimale et sera assorti d'une assistance fournie en direct par une équipe au service des participants. Ce système permettra également d'offrir au visiteur une expérience cohérente sur l'ensemble du site de l'Expo grâce à des terminaux de paiement configurés pour accepter de nombreuses formes de règlement, y compris, mais sans s'y limiter, des espèces, des cartes de crédit, des cartes de débit, des portefeuilles électroniques, des technologies portables et toutes autres solutions de paiement qui pourront être acceptées d'ici l'événement.

Les ventes traitées via une plateforme de commerce électronique dédiée ou une application mobile gérée par les participants ne seront pas intégrées à la solution de système de points de vente « Retail-in-a-Box ». Cependant, elles devront être intégrées au Système de gestion des revenus de l'Organisateur. Les données de ventes seront fournies à l'Organisateur afin d'être intégrées en utilisant un intergiciel qui assurera que les données peuvent être capturées et utilisées ultérieurement en temps réel ou quasi réel.

Les spécifications techniques du système de points de vente « Retail-in-a-Box » (matériel informatique et logiciel), comprenant l'information sur l'installation, la configuration, le système d'assistance, les modèles de catalogue de produits, ainsi que l'intégration et l'appariement des champs, seront communiquées aux participants dans le Guide technique et via le Portail du participant au fur et à mesure que des précisions seront disponibles.

C-04 Conformément au Règlement spécial n° 9, les participants doivent utiliser un système de points de vente « Retail-in-a-Box » et respecter les exigences d'intégration pour une boutique en ligne capturant le revenu commercial de ses activités commerciales.



2.1.4 Logistique et douanes

Les participants doivent respecter les directives établies par l'Organisateur concernant les opérations logistiques et de douanes relatives à leurs activités commerciales, y compris

l'importation, le dédouanement, le stockage, le transport, le paiement des droits et des taxes, la livraison sur le site de l'Expo et l'exportation de marchandises. Veuillez consulter le Règlement spécial n° 7, le Guide de la logistique et des douanes et le Chapitre 8 du Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location.



2.1.5 Inspection préalable à l'ouverture

L'Organisateur, avec les autorités concernées, conduira les inspections de site des installations commerciales des participants afin de s'assurer que ces dernières fonctionnent dans le respect des lois et règlements de Dubaï. Un Certificat d'aptitude opérationnelle sera remis aux participants suite à une inspection réussie du site final, leur permettant d'ouvrir le pavillon au public. Avant de réaliser une inspection, et si le participant en fait la demande, les inspecteurs ou représentants de l'Organisateur présenteront leur badge afin d'attester leur identité et leur objectif.

2.1.6 Production de rapports



C-05 Les participants doivent consigner et communiquer les recettes de leurs ventes quotidiennes de manière standard déterminée et dans les délais établis par l'Organisateur.

Le système de points de vente « Retail-in-a-Box » transmettra les données de transaction en direct à l'Organisateur, en générant des rapports de ventes quotidiens et des rapports hebdomadaires de rapprochement des redevances afin de déterminer les redevances dues. Ce système aura d'autres fonctionnalités de rapports avec des modèles principaux établis, et sera configuré pour capturer les détails des profils de clientèle ainsi que les détails de transaction comme le chiffre d'affaires brut, le chiffre d'affaires net, le nombre de transactions et le nombre d'articles ou de visiteurs servis.

Les ventes générées en ligne par un participant seront communiquées chaque jour à l'Organisateur avec les données de transaction associées aux ventes capturées par le système de points de vente « Retail-in-a-Box » pour générer le rapprochement hebdomadaire des redevances qui déterminera le total des redevances dues.

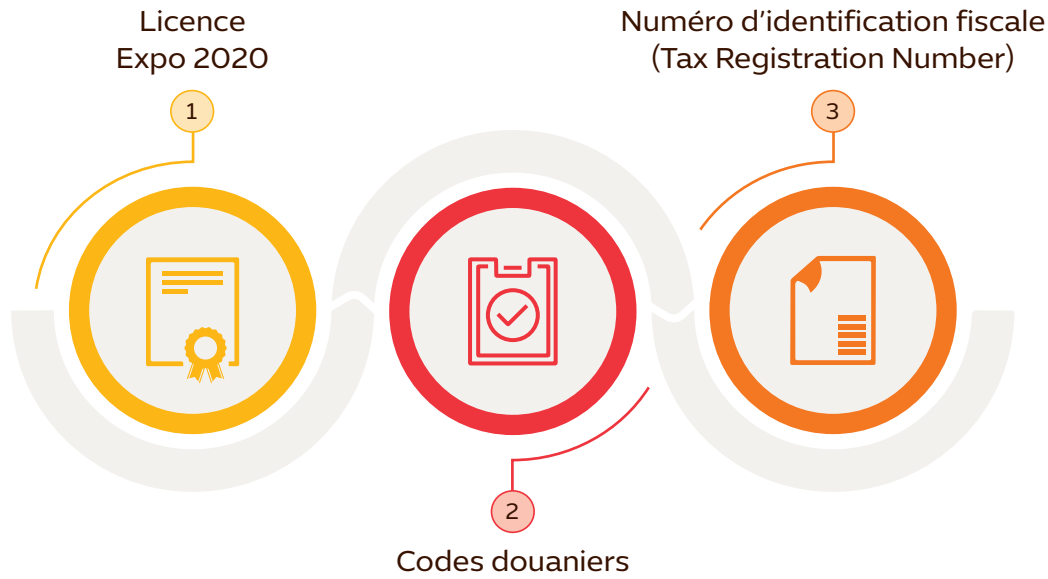
L'intégration à l'intergiciel de l'Organisateur, sous la forme d'un journal de transactions (csv/xml/txt), permettra le téléchargement en temps réel des données transactionnelles dans le Système de gestion des revenus, en automatisant la fourniture des données et en facilitant la consolidation des ventes d'un participant provenant du système de points de vente « Retail-in-a-Box » et de sa boutique en ligne dédiée. Les données de ventes rassemblées de façon centralisée seront également utilisées par l'Organisateur pour surveiller les tendances des demandes intrajournalières et pour employer des ressources flexibles, le cas échéant, afin de répondre à la hausse des demandes et de satisfaire les besoins changeants des visiteurs.

L'Organisateur pourra demander, à intervalles réguliers, aux participants de présenter des rapports détaillés du chiffre d'affaires concernant leurs activités commerciales et d'effectuer tous les contrôles nécessaires pendant les heures d'ouverture pour confirmer les bénéfices de ces activités commerciales. Ces rapports seront des modèles standards téléchargés au préalable sur le système de points de vente « Retail-in-a-Box ».

C-06 Si demande en est faite, les participants doivent fournir à l'Organisateur les rapports des ventes et de chiffre d'affaires exigés concernant leurs activités commerciales et collaborer à tous les contrôles nécessaires.

Les participants doivent assumer le paiement de toutes les taxes et de tous les droits résultant de leurs activités commerciales, conformément aux lois et règlements du pays où a lieu la vente de marchandises.

Figure 2.2 Octroi de licence et enregistrement



2.2 Octroi de licence et enregistrement

L'Organisateur simplifiera le processus d'enregistrement et d'octroi de licence pour les participants. Une fois l'enregistrement réalisé, l'Organisateur fournira aux participants leur licence pour l'Expo 2020, leurs codes douaniers et leur numéro d'immatriculation fiscale pour commencer leurs opérations. Veuillez consulter le Chapitre 1 du Guide de la logistique et des douanes.

Les participants ne peuvent opérer sans la licence pour l'Expo 2020, car celle-ci leur permet d'acheter/importer des marchandises et des équipements, d'employer du personnel et de mener des activités commerciales.

2.3 Guichet unique

Dans le cadre des efforts déployés par le gouvernement des ÉAU à l'échelle nationale pour promouvoir l'excellence du service, l'Organisateur s'engage à fournir un niveau de service exceptionnel aux participants tout au long de leur parcours. Pour tenir cet engagement, l'Organisateur a créé le Guichet unique destiné à fournir un soutien total aux participants. Le Guichet

unique désigne l'entité virtuelle et physique qui a été configurée comme un seul organisme pour traiter et répondre à toutes les demandes et requêtes des participants par le biais du Portail du participant.

Le Guichet unique fournit des liens et des informations utiles aux participants pour les aider à mener leurs activités commerciales sur le site de l'Expo.

2.4 Heures d'ouverture aux visiteurs

L'événement de l'Expo aura lieu du 20 octobre 2020 au 10 avril 2021. La Figure 2.3 indique les heures d'ouverture aux visiteurs des installations commerciales et des zones d'exposition du site de l'Expo.

L'Organisateur a le droit de modifier les heures d'ouverture aux visiteurs du site de l'Expo, notamment celles des installations commerciales et des zones d'exposition, si des raisons opérationnelles l'exigent. Dans ce cas, l'Organisateur en informera les participants à l'avance. L'Organisateur a le droit de limiter temporairement l'entrée au site de l'Expo dans des situations exceptionnelles afin de garantir la sécurité et le bon fonctionnement de l'Expo 2020 Dubai.

Figure 2.3 Heures d'ouverture aux visiteurs des installations commerciales et des zones d'exposition

| Jour | Heures d'ouverture aux visiteurs | |
|-----------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Installations commerciales | Zones d'exposition |
| Du samedi au mercredi | De 10 h 00 à 1 h 00* | De 10 h 00 à 22 h 00 |
| Du jeudi au vendredi | De 10 h 00 à 2 h 00* | |

* le lendemain

2.5 Modes de paiement

C-07 Les participants doivent proposer diverses options de paiement telles que les espèces, les cartes de crédit (y compris Mastercard, le Partenaire technologique de paiement officiel de l'Expo 2020 Dubai), les cartes de débit, les portefeuilles électroniques et autres moyens de paiement portables.

L'Organisateur, par le biais de ses partenaires, pourra offrir aux participants l'infrastructure adaptée dont ils auront besoin pour leurs activités commerciales, y compris un compte bancaire local et des dispositifs de paiement.

Comme indiqué dans la Section 2.1.3, le système de points de vente « Retail-in-a-Box » intégrera un terminal de paiement préconfiguré pour accepter un grand nombre d'options de paiement. Les recettes des ventes traitées par le terminal, moins les coûts, seront automatiquement déposées sur un compte bancaire local des ÉAU désigné par les participants. Les rapports marchands et les données traitées provenant du terminal seront communiqués aux participants et à l'Organisateur.

L'Organisateur négocie les frais d'acquéreur et tout autre coût associé avec Network International, le principal acquéreur aux ÉAU. En utilisant le système de points de vente « Retail-in-a-Box », l'Organisateur s'engage à offrir aux participants les mêmes frais et coûts négociés. Les participants doivent conclure un contrat distinct avec Network International. L'Organisateur simplifiera la mise en relation des participants avec Network International. D'autres mises à jour et calendriers seront communiqués aux participants via le Portail du participant.

C-08 Les participants doivent prendre en charge les coûts standards facturés par l'acquéreur et la banque sur tous les paiements sans espèces. Ces coûts ont été réduits au minimum pour les participants, grâce aux négociations de partenariat stratégique entreprises par l'Organisateur.

Les participants seront responsables de la passerelle de paiement, des modes de paiement et de tous les coûts associés engagés pour faciliter les paiements via leurs boutiques en ligne.

2.6 Gestion de la trésorerie

Les participants sont responsables de la gestion de leur trésorerie, et bénéficient de l'aide des partenaires de l'Expo 2020 qui répondent à leurs besoins en leur proposant des services bancaires sur place et des services d'encaissement de fonds.

En partenariat avec Emirates NBD, la Banque partenaire officielle de l'Expo 2020 Dubai, les participants auront accès à des services bancaires sur place, pour faciliter les besoins bancaires quotidiens de leur opération commerciale. Des guichets automatiques bancaires (Automated Teller Machine, ATM) seront répartis sur l'ensemble du site de l'Expo pour faciliter le retrait d'espèces pour les visiteurs. Emirates NBD offrira également une variété de services de gestion de trésorerie, notamment l'encaissement de fonds, évitant ainsi les risques et les responsabilités liés aux mouvements de trésorerie effectués par le personnel des participants.

En fonction du volume et de la fréquence de leurs mouvements de trésorerie, les participants sont encouragés à discuter directement de leurs besoins en matière de gestion de trésorerie avec Emirates NBD. Pour en savoir plus sur les services proposés par Emirates NBD, veuillez consulter la Section 5.2 et le Portail du participant.

C-09 Les participants doivent prendre les dispositions de sécurité nécessaires concernant la gestion bancaire et le stockage et/ou le transport de leurs espèces.

C-10 Les participants doivent prendre en charge les frais de gestion de leur trésorerie.

2.7 Politique de remboursement et d'échange

C-11 Les participants doivent faire preuve de transparence quant à leur politique de remboursement et d'échange en la communiquant clairement à leurs visiteurs (consommateurs). Cette politique doit respecter les lois et règlements en vigueur aux ÉAU, en donnant aux visiteurs le droit d'un recours si un produit acheté présente des défauts. Les participants peuvent proposer de réparer, d'échanger ou de rembourser un produit défectueux en fonction de sa nature.

C-12 Les participants doivent respecter le Code des droits des consommateurs des ÉAU disponible sur le Portail officiel du Gouvernement des ÉAU. Veuillez consulter le lien fourni dans les Ressources.

2.8 Services aux visiteurs

Les visiteurs bénéficient de nombreuses occasions de faire des achats en découvrant le site de l'Expo. Dans le pavillon d'un participant comme dans un magasin de l'Expo 2020 Dubai, l'Organisateur encourage les visiteurs à acheter sans craindre de se sentir encombrés par leurs achats et de voir le reste de leur expérience gâchée.

L'Organisateur fournira un éventail de services sur tout le site de l'Expo ; visites guidées, parking haut de gamme, casiers, accessibilité des services et autres services d'expédition et de conciergerie pour favoriser les activités commerciales des participants. Ces services seront fournis par des prestataires tiers, via différents points de services et applications numériques.

2.8.1 Service d'expédition

UPS Middle East FZE, le Partenaire logistique officiel de l'Expo 2020 Dubai, fournira un service d'expédition aux visiteurs afin qu'ils puissent faire livrer leurs achats directement à leur domicile (localement ou à l'étranger) ou à leur hôtel pour un prix tout ce qu'il y a de plus concurrentiel. Ce service sera proposé aux comptoirs UPS, disponibles dans les magasins de l'Expo 2020 Dubai et stratégiquement répartis sur le site de l'Expo. Ces espaces de services seront gérés par des employés UPS expérimentés et proposeront des matériaux d'emballage pour protéger les achats lors de leur acheminement.

Le client final s'acquittera des coûts du service d'expédition et des droits et taxes exigibles en cas de livraison à l'étranger.

2.8.2 Service de conciergerie

Un prestataire de service de conciergerie sera présent sur le site de l'Expo. Les visiteurs pourront déposer leurs achats aux différents points désignés sur le site et les récupérer plus tard au point de collecte convenu, au niveau de la Place des arrivées (Arrivals Plaza), lorsqu'ils quitteront le site de l'Expo.

Avec le service d'expédition, le service de conciergerie a pour objectif de renforcer la proposition de ventes des participants et d'encourager les visiteurs à faire des achats, leur offrant ainsi un service complet. Des précisions concernant les critères d'intégration et les coûts pour l'utilisateur final du service de conciergerie seront disponibles sur le Portail du participant.

2.9 Redevances

C-13 Conformément au Règlement spécial n° 9 et au Contrat de participation, les participants doivent payer des redevances à l'Organisateur pour l'exercice de leurs activités commerciales. Les redevances seront calculées selon un pourcentage convenu du chiffre d'affaires brut, hors taxe, généré par les activités commerciales des participants. Comme le prévoit le Règlement spécial n° 9, le taux de redevances est le suivant :

- › Vente de nourriture et boissons : 8 % du chiffre d'affaires brut (hors taxes)
- › Ventes de marchandises : 10 % du chiffre d'affaires brut (hors taxes)

Les participants ne sont pas obligés de payer des redevances s'ils exploitent une installation de nourriture et boisson à des fins non commerciales, comme une cantine destinée au personnel. Veuillez consulter le Chapitre 10 du Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location.

Le Système de gestion de revenus de l'Organisateur générera le rapport hebdomadaire de rapprochement des redevances basé sur les données de ventes quotidiennes provenant du système de points de vente « Retail-in-a-Box » et de la boutique en ligne du participant. La semaine de travail standard s'étendra du dimanche au samedi, et le système intégré déclenchera la création et émettra la facture de l'Organisateur à destination des participants concernant les redevances dues (plus TVA) sur une base hebdomadaire.

Les participants peuvent s'acquitter du paiement de la redevance de deux manières ; en payant la facture de l'Organisateur chaque semaine ou via un système de débit direct (DDS) qui sera géré par Emirates NBD pour le compte de l'Organisateur (voir Section 4.8). L'utilisation du DDS offre une solution efficace pour les participants comme pour l'Organisateur. Les avantages de l'utilisation du DDS sont les suivants :

- › Réduit les déplacements physiques et la coordination des paiements des redevances
- › Réduit les frais bancaires
- › Offre une solution sûre et pratique qui garantit le paiement à temps des redevances

Les informations détaillées sur le processus de rapprochement, le calendrier des paiements et le DDS seront communiquées ultérieurement aux participants via le Portail du participant.

2.10 Marché en ligne

Le Marché en ligne de l'Expo 2020 Dubai est une plateforme gratuite qui permet aux entreprises de présenter leur expertise et leurs produits, faire la promotion des opportunités d'appels d'offres, se concurrencer pour les contrats et obtenir l'accès à une base de fournisseurs locaux et internationaux.

Les participants peuvent utiliser l'annuaire complet des entreprises du Marché en ligne pour publier des appels d'offres et acheter des produits. Grâce au Marché en ligne, les participants pourront prendre contact avec certains des entrepreneurs les plus innovants au monde, avec des entreprises internationales, des licenciés et partenaires de l'Expo 2020 et des PME locales. Les PME locales peuvent s'avérer être des ressources très précieuses au moment de planifier le réapprovisionnement des stocks pour tirer profit de la demande supplémentaire ou pour réaliser une rotation rapide des produits promotionnels nécessaire sur la durée de l'événement de l'Expo.

Pour en savoir plus sur le Marché en ligne, veuillez consulter le Portail du participant ou accéder au lien direct fourni dans les Ressources.

2.11 Sous-traitance

C-14 Les commissaires généraux de section des participants sont responsables de toutes les activités commerciales menées dans leur pavillon. Un participant peut sous-traiter à un tiers pour stimuler ses activités commerciales, cependant le Commissaire général de section a toujours la responsabilité directe du tiers sous-traité.

G-01 Les participants qui souhaitent sous-traiter à un tiers pour stimuler leurs activités de vente au détail doivent le préciser dans leur proposition commerciale, en fournissant les détails du poste et en y incluant un aperçu des responsabilités du tiers sous-traité et de l'étendue de son travail. Les responsabilités du tiers sous-traité doivent inclure, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- › Conception, approvisionnement éthique, fabrication, livraison et emballage des produits destinés à la vente
- › Traitement des ventes
- › Mise à disposition d'assurances, notamment l'Assurance opérationnelle de responsabilité civile et du fabricant (voir Section 4.1 et Guide des assurances)
- › Demandes de licences
- › Paiement de la TVA et des redevances

G-02 Les participants et leur Commissaire général de section doivent veiller à ce que le tiers sous-traité respecte :

- › Les Règlements généraux et les Règlements spéciaux de l'Expo 2020 Dubai
- › Les directives émises par l'Organisateur, notamment le Guide commercial (le présent document)
- › D'autres lois et règlements en vigueur aux ÉAU dont la Loi de protection des consommateurs et les lois commerciales

2.12 Gestion et formation du personnel

C-15 Les participants doivent désigner les responsables de leurs activités commerciales et communiquer les noms et coordonnées de ces personnes à l'Organisateur. Les participants doivent fournir à l'Organisateur d'autres informations pertinentes concernant leur personnel le cas échéant. L'Organisateur doit être informé, dans un délai convenable, de tout changement concernant les informations personnelles transmises.

Les participants sont autorisés à installer une salle de pause ou une cantine dans leur arrière-boutique pour offrir nourriture et boissons à leur personnel. Ces espaces ne sont pas comptabilisés dans les 20 % d'espace d'exposition autorisés pour les activités commerciales.

C-16 Les participants doivent veiller à ce que les membres de leur personnel portent des badges d'identification pendant leur service ou lorsqu'ils suivent les sessions de formation, telles que des sessions d'intégration, qui seront assurées par l'Organisateur.

En cas de violation des lois et règlements, de perturbation de l'ordre ou de comportement inapproprié du fait d'un membre du personnel d'un participant, l'Organisateur se réserve le droit de donner l'ordre au participant concerné de renvoyer cette personne du site de l'Expo ou de lui interdire d'exercer toute activité commerciale sur le site.

The image features a close-up of a woven basket made of light-colored, natural fibers. The basket's structure is a complex, interlocking pattern of horizontal and vertical strands. A large, bright yellow circle is superimposed on the upper left portion of the basket. Inside this circle, the text '3 : Merchandise : Produits destinés à la vente' is written in a clean, black, sans-serif font. The overall composition is modern and minimalist, with a focus on natural textures and geometric shapes.

3 : Merchandise :
Produits
destinés à la
vente



L'Expo 2020 Dubai a pour ambition de créer une forte adhésion de la part de ses visiteurs en leur proposant un éventail de produits vendus par les participants dans le cadre de leurs activités commerciales.

Les produits en lien direct avec l'esprit du pavillon et qui mettent en valeur les capacités d'innovation et de design des participants offriront aux visiteurs un objet concret à rapporter chez eux comme une trace de l'expérience qu'ils auront vécue sur place, ou encore un souvenir à partager qui se fera l'écho des messages essentiels que le pavillon souhaite transmettre à un public international encore plus large.

Les activités commerciales permettent aux participants d'approfondir leurs relations avec les visiteurs en leur offrant l'opportunité de goûter à une cuisine internationale ou d'acheter un souvenir qui leur rappellera instantanément leur expérience dans le pavillon.

Les participants qui souhaitent vendre des produits dans le cadre de leurs activités commerciales sont encouragés à adopter des principes essentiels garantissant le respect du Règlement spécial n° 9 et l'adéquation avec d'autres activités de vente au détail proposées sur le site de l'Expo.

3.1 Marketing Mix

Appliquer des pratiques commerciales habituelles contribuera à garantir la bonne intégration des gammes de produits et des services de détail au sein des pavillons des participants, tout en améliorant l'expérience du visiteur et en mettant à profit les opportunités de générer du chiffre d'affaires. Les participants sont encouragés à adopter les éléments clés du marketing, ou le marketing mix (4P), lorsqu'ils planifient leurs activités commerciales : Product (produit), Price (prix), Place (lieu) et Promotion. Voir Figure 3.1

Figure 3.1 Marketing Mix



3.2 Product (Produit)

L'Organisateur s'engage à créer une offre de vente au détail variée sur l'ensemble du site de l'Expo avec l'aide des participants qui, collectivement, proposent une offre de produits mondiale correspondant au thème et sous-thèmes de l'Expo 2020 Dubai.

C-17 Les participants qui souhaitent développer une gamme de produits destinée à la vente dans le cadre de leurs activités commerciales doivent soumettre, via le Portail du participant, une liste de ces produits à l'Organisateur en vue de leur approbation. Cette liste doit être communiquée à l'Organisateur en tant qu'élément de la proposition commerciale au moins 120 jours calendaires avant l'événement de l'Expo (voir Section 2.1.2) et avant la soumission de leur plan général de transport (voir Section 1.4.2 du Guide de la logistique et des douanes). La proposition doit inclure une représentation graphique pour chaque produit ainsi que des informations détaillées sur le produit telles que son prix, la composition de son tissu (le cas échéant), son emballage et son pays d'origine.

La Figure 3.2 énumère certains critères à prendre en compte lors de la conception des produits destinés à la vente dans le cadre des activités commerciales exercées sur le site de l'Expo.

La nourriture et les boissons sont autorisées à la vente dans les boutiques. Toutefois, comme indiqué dans le Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location, les participants ne sont pas autorisés à vendre des produits du tabac et de la shisha ni à vendre de l'alcool hors des zones faisant l'objet d'une licence.

En plus des produits de vente au détail, les participants peuvent également produire de la nourriture et des boissons, ainsi que des marchandises, à des fins promotionnelles et de marketing. Les mêmes principes directeurs concernant la faisabilité et la création s'appliqueront à ces biens et produits afin de garantir leur pertinence au regard de l'expérience visiteur et leur conformité au Règlement spécial n° 9.

Toute la nourriture et toutes les boissons proposées doivent respecter les directives énoncées dans le Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location.

Figure 3.2 Critères pour le développement de produits



3.2.1 Inspiration pour la conception des produits

Il est prévu que le thème et les sous-thèmes de l'Expo 2020 Dubai serviront de source d'inspiration principale pour les participants, non seulement pour leur pavillon et le contenu de leur exposition, mais également pour la gamme de produits qu'ils vendront dans le cadre de leurs activités commerciales.

Les participants sont invités à concevoir et à développer leurs produits destinés à la vente en veillant à ce que ceux-ci soient uniques, culturellement significatifs et vraiment représentatifs de leurs pays respectifs. Si possible, les participants sont également encouragés à faire appel à des PME pour mettre en valeur les capacités de conception, les techniques de fabrication et la qualité d'exécution offertes par leur pays d'origine.

Les participants peuvent intégrer leur logo approuvé, le drapeau de leur pays, leur message clé, ainsi que des éléments créatifs à leur pavillon, mais également à leur gamme de produits et leurs emballages, le cas échéant.

C-18 Les participants ne doivent pas utiliser le logo de l'Expo 2020 Dubai ou des variantes de ce logo pour des produits destinés à la vente dans le cadre de leurs activités commerciales, à moins d'y avoir été autorisés par l'Organisateur (voir Section 3.6.3).

3.2.2 Emballage et étiquetage

C-19 Les participants doivent veiller à ce que l'emballage et/ou l'étiquetage de leurs produits soient conformes aux exigences des lois et règlements des ÉAU. Pour en savoir plus sur les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage, veuillez consulter le Guide de la logistique et des douanes et le Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location.

Conformément à l'engagement de l'Expo 2020 Dubai en faveur de la durabilité, les participants doivent prendre en considération l'efficacité et la nécessité de tout emballage pour leurs produits. Si l'emballage est jugé nécessaire, les participants sont encouragés à choisir des matériaux issus de sources durables et à fournir des détails quant à recyclabilité de cet emballage.

3.3 Price (Prix)

L'Expo 2020 Dubai a vocation à être un événement ouvert à tous et, en tant que tel, il aspire à proposer une large gamme de produits répondant non seulement aux goûts de tous, mais également à tous les budgets. Les participants sont donc incités à offrir aux visiteurs le meilleur rapport qualité-prix et à garantir que les prix et produits correspondent à leur valeur marchande actuelle.

Dans le cadre de leur proposition commerciale, les participants doivent communiquer les prix indicatifs de leurs produits afin de garantir l'harmonisation des prix sur l'ensemble du site de l'Expo. Les participants sont encouragés à proposer une gamme de produits offrant un large éventail de prix correspondant aux différents groupes de visiteurs.

C-20 Les participants doivent afficher clairement les prix des biens et services qu'ils proposent en incluant les taxes supplémentaires ou intégrées telles que la TVA. Tous les prix doivent être affichés en dirhams émiratis (AED), la devise nationale des Émirats arabes unis.

3.4 Place (Lieu)

Le thème de l'Expo 2020 Dubai célèbre les valeurs de collaboration et coopération, qui sont au cœur de l'approche que l'Organisateur défend pour les dispositions commerciales à travers le site. Ces valeurs ont vocation à influencer et inspirer les participants dans leur démarche de conception et de développement de leurs activités commerciales.

L'espace commercial dédié au sein du pavillon du participant constitue un point de distribution et une vitrine pour les produits approuvés. Intégré au pavillon principal, cette dimension commerciale est une extension de l'exposition et fournit aux visiteurs une offre unique de produits à acheter.

3.5 Promotion

3.5.1 Marketing et promotion des activités commerciales

C-21 Les participants doivent s'assurer que leur matériel promotionnel et de marketing respecte les Directives concernant la marque disponibles sur le Portail de la marque (voir Section 3.6.2). Plus particulièrement, les participants ne doivent pas utiliser de noms ou de représentations visuelles d'autres pays, régions ou villes ainsi que d'autres actifs similaires dans leur matériel sans le consentement de l'Organisateur et du Commissaire général de section concerné. Les participants doivent soumettre tout leur matériel promotionnel et de marketing à l'Organisateur via le Portail du participant au moins 10 jours ouvrables avant son utilisation ou son lancement à destination du public. Une fois la soumission reçue, l'Organisateur fera part de ses commentaires dans les 10 jours ouvrables. Une absence de commentaires ne sera pas considérée comme une approbation si l'utilisation de la propriété intellectuelle de l'Expo 2020 Dubai n'est pas conforme aux Directives concernant la marque.

C-22 Les participants qui souhaitent afficher le logo, la marque déposée ou d'autres éléments de propriété intellectuelle appartenant à leurs propres sponsors ne peuvent le faire qu'à l'intérieur de leur pavillon et non à l'extérieur du pavillon ou sur ses façades externes. Un tel affichage ne doit pas être visible du public depuis l'extérieur des limites de la superficie allouée aux participants.

C-23 Les participants doivent s'assurer que leurs sponsors n'utilisent pas la propriété intellectuelle de l'Expo 2020 Dubai, à l'exception de ce qui a été prévu par les Directives concernant la marque.

C-24 Les participants ne doivent pas utiliser d'appareils audio bruyants ni utiliser d'enceintes audio à l'extérieur de leur pavillon pour réaliser ou promouvoir leurs activités commerciales.

C-25 Les participants doivent s'assurer que leurs activités promotionnelles et de marketing respectent les lois et règlements en vigueur aux ÉAU.

3.5.2 Distribution de cadeaux promotionnels

Les participants sont autorisés à produire des cadeaux promotionnels portant leur logo approuvé afin de promouvoir leur participation à l'Expo 2020 Dubai. Les cadeaux promotionnels peuvent comprendre la tenue des membres de l'équipe et des cadeaux et primes d'entreprise.

C-26 Les participants qui souhaitent distribuer des cadeaux promotionnels doivent obtenir une autorisation préalable de la part de l'Organisateur. Les demandes d'approbation doivent être soumises via le Portail du participant au moins 10 jours ouvrables avant la distribution prévue des cadeaux promotionnels et doivent inclure les informations suivantes :

- › Détails de l'activité incluant la liste des cadeaux promotionnels à distribuer
- › Volume prévu pour la distribution
- › Heure et lieu de la distribution des cadeaux promotionnels

L'Organisateur peut ajouter des critères spécifiques, le cas échéant, avant l'approbation.

C-27 Les participants doivent distribuer leurs cadeaux promotionnels gratuitement et seulement dans leur pavillon et/ou lors d'événements qu'ils organisent. Ces cadeaux doivent respecter les conditions suivantes :

- › Les formats de logo autorisés, c'est-à-dire le logo de l'Expo 2020 Dubai accompagné du logo et du nom du participant, ou le drapeau et le nom du pays du participant. Les logos sont disponibles sur le Portail de la marque via le Portail du participant (voir Section 3.6.2).
- › Les Directives concernant la marque, particulièrement l'utilisation appropriée du logo de l'Expo 2020 Dubai.

G-03 Les participants qui souhaitent distribuer des cadeaux promotionnels aux visiteurs doivent s'assurer que ceux-ci proviennent de leur pays d'origine, et qu'une signalisation appropriée est affichée pour indiquer que ces cadeaux sont gratuits.

Au cas où les participants enfreindraient les lois des ÉAU et les règlements émis par l'Organisateur concernant la distribution des cadeaux promotionnels, l'Organisateur se réserve le droit d'ordonner aux participants de cesser cette activité.

Les directives spécifiques en matière de distribution d'échantillons de nourriture et de boissons sont indiquées dans la Section 7.3 du Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location. Les directives en matière de rapprochement des cadeaux promotionnels sont fournies dans la Section 8.7 du Guide de la logistique et des douanes.

3.6 Principes directeurs

Les participants sont invités à intégrer le thème de l'Expo 2020 Dubai à leur approche d'offre commerciale pour l'événement de l'Expo afin d'améliorer l'expérience visiteur.

3.6.1 Soutien aux petites et moyennes entreprises

Guidé par les valeurs de coopération et de collaboration de l'Expo 2020 Dubai, l'Organisateur encourage les participants à soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) de leur pays d'origine en mettant à l'honneur leurs produits locaux en les utilisant dans le cadre de leurs activités commerciales pendant l'événement de l'Expo.

G-04 Les participants doivent, si possible, s'approvisionner en produits fabriqués par des PME de leur pays d'origine. Sinon, les participants peuvent s'approvisionner auprès de fournisseurs ou fabricants du monde entier depuis le Marché en ligne (voir Section 2.10).

3.6.2 Le Portail de la marque

Le Portail de la marque de l'Expo 2020 Dubai est accessible depuis le Portail du participant. Le Portail de la marque accueille un large éventail de ressources liées à la marque qui peuvent être visualisées et téléchargées par les participants. Ces ressources comprennent :

- › Les Directives concernant la marque qui constituent un guide des bonnes pratiques pour exploiter la marque Expo 2020 Dubai
- › Le logo de l'Expo 2020 Dubai (en différents formats)
- › Des images fixes et animées protégées par des droits d'auteur et appartenant à l'Organisateur

Le Portail de la marque comprend également un système de workflow qui permet aux participants de soumettre leur travail à l'Organisateur à des fins d'étude/d'approbation.

3.6.3 Produits sous licence

Les participants qui souhaitent vendre des produits sous licence Expo 2020 portant le logo de l'Expo 2020 Dubai, l'effigie de la mascotte ou d'autres éléments de propriété intellectuelle, sont invités à contacter l'Organisateur via le Portail du participant pour exprimer leur intérêt et en apprendre davantage sur le programme d'octroi de licences.

4 ∴ Responsabilités des participants





La réussite de l'Expo 2020 Dubai sera basée sur les contributions collectives des participants, des partenaires et des sous-traitants pour offrir une Expo exceptionnelle.

Les participants sont tenus de suivre et d'adopter les directives, les politiques et les procédures de l'Organisateur pour garantir une certaine cohérence au regard de la qualité de service, des produits et de l'expérience visiteur sur tout le site de l'Expo.

Ce chapitre souligne les rôles et les responsabilités des participants, en fournissant des directives opérationnelles et une infrastructure de soutien afin de maximiser la réussite des activités commerciales.

4.1 Assurance

Les participants sont responsables de tous les dommages ou obligations encourus par les visiteurs du fait de leurs activités commerciales. Afin de réduire le coût et les effets des pertes imprévues provenant des risques, les participants sont tenus d'obtenir des assurances correspondantes, telles qu'une assurance responsabilité publique opérationnelle et une assurance responsabilité du fabricant, avant de commencer leurs opérations sur le site de l'Expo. Pour plus d'informations sur les assurances requises, veuillez vous référer au Guide des assurances.

4.2 Droits de propriété intellectuelle

C-28 Lorsqu'ils mènent leurs activités commerciales, les participants ne doivent pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle. L'Organisateur n'assumera aucune responsabilité en cas de violation des droits de propriété intellectuelle par les participants.

4.3 Durabilité

La durabilité est l'un des sous-thèmes de l'Expo 2020 Dubai et fait partie intégrante de la vision générale consistant à fournir des installations d'exposition et de legs viables de classe mondiale. En accord avec ce sous-thème, l'Organisateur a développé les documents de la Politique de durabilité et des Normes et directives concernant les opérations durables RISE™ afin d'encourager les participants à utiliser efficacement les ressources, à minimiser les émissions de carbone et à réduire l'impact de leurs opérations sur l'environnement. Les documents de la Politique de durabilité et des Normes et directives concernant les opérations durables RISE™ sont disponibles sur le Portail du participant.

Le programme de durabilité de l'Expo 2020 Dubai est conforme aux meilleures pratiques du secteur et conçu pour aider à faire progresser Dubai et les ÉAU vers un futur plus respectueux de l'environnement.

4.3.1 Domaines de durabilité clés

L'Expo 2020 Dubai a identifié plusieurs domaines d'intervention clés pour la durabilité (Figure 4.1), qui sont en phase avec le Chapitre 4 du document d'enregistrement du BIE, et qui incluent des indicateurs clés de performance (ICP) pour tout le site.

Des informations sur la stratégie de durabilité et les IPC pour chaque domaine clé à la Figure 4.1 sont disponibles sur le Portail du participant. Les participants sont encouragés à prendre en considération ces questions dans leur approche de la durabilité concernant leurs opérations de nourriture et de boissons, le cas échéant.

Pour plus d'informations sur les objectifs de durabilité stratégiques clés de l'Expo 2020 Dubai, y compris une liste non exhaustive des objectifs de référence et ambitieux concernant l'utilisation de l'énergie, de l'eau, la réduction des émissions de carbone, les matériels et le design, ainsi que la sensibilisation à la durabilité, veuillez vous référer au Chapitre 11 du Guide de la nourriture et des boissons pour les Pavillons construits par les participants et les Pavillons à la location.

4.3.2 Fabrication durable

Les participants sont encouragés à faire la preuve de leur engagement pour la durabilité en s'assurant que leurs articles et que leur chaîne d'approvisionnement ont un impact faible ou réduit sur la santé des personnes et l'environnement.

Pour plus d'informations sur les normes qui doivent être adoptées par les participants pour les aider à accomplir les engagements pour la durabilité de l'Expo 2020 Dubai, veuillez vous référer aux documents de la Politique de durabilité et des Normes et directives concernant les opérations durables RISE™.

G-05 Les participants doivent s'assurer que leurs produits sont durables du point de vue environnemental et qu'ils ont été réalisés de manière éthique. Lorsque cela est possible, les produits doivent être accompagnés d'une documentation et/ou de certificats, faisant la preuve de leur conformité aux normes reconnues à l'échelle internationale comme :

- › Les normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO)
- › Les normes de protection sociale
- › La certification Commerce équitable
- › Les normes du Conseil de soutien de la forêt (Forest Stewardship Council)

4.3.3 Conditionnement durable

Les participants sont encouragés à adopter le cadre hiérarchique des déchets (Figure 4.2) dans leur approche du conditionnement durable pour la nourriture et les boissons ainsi que pour les produits vendus dans le cadre du commerce de détail.

Les participants sont également invités à réfléchir à leurs déchets de conditionnement avant et pendant l'événement, et à adopter des principes de logistique des retours, lorsque cela est possible, avec le retrait, le recyclage, et l'élimination respectueuse de l'environnement des déchets de conditionnement par le fournisseur. Au cas où une logistique du retour ne peut pas être mise en place et une élimination s'impose, les participants sont encouragés à entrer en contact avec le sous-traitant de la gestion des déchets de l'Organisateur (voir Section 4.4).

4.3.4 ISO 20121

Dans le cadre de la stratégie de durabilité, l'Expo 2020 Dubai s'engage à obtenir la certification ISO 20121. ISO 20121 (Gestion d'événement durable) est une norme relative au système de gestion conçue pour aider les organisations du secteur des événements à améliorer la durabilité de leurs activités, leurs produits et leurs services liés à un événement. Pour plus d'informations sur la norme ISO 20121, veuillez consulter le lien fourni dans les Ressources de support.

G-06 Les participants doivent envisager de travailler avec des opérateurs, des fabricants et des fournisseurs qui sont certifiés ISO 20121.

G-07 Les participants doivent s'assurer que leurs opérations commerciales sont en phase avec les normes, les politiques et les procédures ISO 20121.

G-08 Les participants doivent envoyer leurs documents/ données à l'Organisateur conformément aux exigences de la certification ISO 20121.

Figure 4.1 Domaines de durabilité clés



4.4 Gestion des déchets

Une gestion des déchets efficace aura un impact considérable sur la capacité de l'Expo 2020 Dubai à maintenir son engagement pris lors de sa candidature auprès du BIE d'isoler au moins 85 % des déchets (en poids) générés pendant le cycle de vie complet de l'événement de l'Expo. Les participants joueront un rôle critique dans la gestion des déchets puisqu'il est prévu que leurs opérations liées à la nourriture et aux boissons généreront environ 80 % des déchets totaux prévus pendant l'événement.

L'Organisateur fournira aux participants, gratuitement, de larges conteneurs (de taille de 240 L ou 1 100 L) pour leurs locaux à déchets, avec la quantité ou la capacité en volume considérée comme nécessaire par les participants pour stocker leurs déchets de façon appropriée. L'Organisateur fournira également aux participants des barils d'huile réutilisables pour la collecte des huiles de cuisine usagées.

C-29 Les participants doivent se conformer aux directives sur les déchets pour les zones accessibles et non accessibles au public telles que fournies dans le Guide des opérations. Les déchets compostables doivent au minimum être séparés des déchets recyclables mélangés.

Les participants sont encouragés à limiter l'usage de certains produits qui ne peuvent pas être recyclés ou compostés tels que les produits à base de polystyrène.

L'Organisateur nommera un sous-traitant de la gestion des déchets pour le site afin qu'il collecte les déchets sur tout le site de l'Expo pendant les heures de fermeture aux visiteurs. L'Organisateur contribuera également, avec les participants, à étudier de meilleurs rendements, là où cela sera possible, afin de réduire le nombre des collectes de déchets nécessaires sur l'ensemble du site. Des informations sur les opérations du sous-traitant de la gestion des déchets du site seront communiquées aux participants via le Portail du participant au plus tard au quatrième trimestre 2018.

C-30 Les participants doivent supporter le coût de la collecte et de l'élimination des déchets pendant l'événement de l'Expo. L'Organisateur s'assurera que les tarifs offerts pour la collecte et l'élimination des déchets sont en phase avec les tarifs actuels du marché. Ces tarifs seront publiés dans le Guide des opérations.

Pour plus d'informations sur l'organisation de la collecte des déchets pendant l'événement de l'Expo, veuillez consulter le Guide des opérations.

Figure 4.2 Cadre hiérarchique des déchets



4.5 Nettoyage et lutte contre les nuisibles

La propreté sur l'ensemble du site de l'Expo est essentielle pour l'expérience visiteur générale. Pour cela, l'Organisateur s'assurera que les espaces suivants sont nettoyés, entretenus et contrôlés du point de vue des nuisibles pendant toute la phase de construction et jusqu'à la phase de désaffectation.

- › L'espace public
- › Les bâtiments qui sont directement ou indirectement exploités par l'Organisateur et utilisés pour des services et des activités diverses (telles que la restauration et des activités commerciales)

C-31 Les participants doivent nettoyer, entretenir et contrôler du point de vue des nuisibles tous les espaces couverts et non couverts au sein de leur parcelle ou de leur pavillon, en s'assurant que les conditions sanitaires minimales requises pour les visiteurs et le personnel sont satisfaites.

Les participants peuvent, à leurs propres frais et responsabilité, demander à l'Organisateur qu'il organise le nettoyage, l'entretien et les services de contrôle des nuisibles pour leur parcelle ou leur pavillon. Ces services seront livrés par l'intermédiaire du prestataire de services de l'Organisateur à des tarifs convenus à l'avance conformes au tarif moyen du marché et proportionnellement à l'espace occupé par les participants. L'Organisateur fournira aux participants une liste non contraignante des prestataires proposant ces services et contenant la carte des tarifs correspondants.

C-32 Les participants doivent entretenir les installations de leur espace commercial. Dans l'éventualité où l'Organisateur chargerait les participants de réaliser des réparations sur les installations de leur concession, ceux-ci doivent s'assurer d'effectuer ces réparations à la date et à l'heure indiquées par l'Organisateur.

C-33 Les participants doivent notifier l'Organisateur avant de mener à bien toute amélioration ou modification de leurs propres installations sur les concessions, et doivent suivre les directives de l'Organisateur concernant ces travaux.

4.6 Après la Conclusion de l'événement de l'Expo

Après la Conclusion de l'événement de l'Expo, les participants peuvent vendre les objets exposés et les matériels qu'ils ont utilisés pendant l'événement, y compris leurs articles invendus. Les participants ne sont pas obligés de payer des redevances sur leurs ventes. S'ils sont vendus par un participant, ces articles seront assujettis aux droits et aux taxes des douanes en vigueur comme énoncé dans le Règlement spécial n° 7. De plus, ces articles seront assujettis à l'accomplissement des procédures d'importation et au paiement des taxes applicables conformément aux lois et aux réglementations des ÉAU. Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide de la logistique et des douanes.

C-34 Pour que les douanes puissent calculer les droits de possession, les participants doivent fournir un rapprochement mensuel des stocks détaillant le volume des articles qui ont pénétré aux ÉAU dans le cadre de l'expédition d'origine, ce qui a été vendu, et ce qui est retourné dans le pays d'origine. Des droits seront payables sur les articles vendus. Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide de la logistique et des douanes.

4.7 Rapprochement des revenus des ventes

Sur les 173 jours de l'événement de l'Expo, les ventes des participants seront généralement rapprochées chaque semaine, en générant des factures et en traitant le paiement des redevances dues à l'Organisateur.

Les rapports de vente, qui sont générés automatiquement par le système de points de vente Retail-in-a-Box, fourniront des informations sur les produits, le prix unitaire de chaque produit, le volume vendu de chaque produit, la valeur marchande générée par la vente de chaque produit et le revenu brut (hors taxes) qui seront utilisés pour calculer la redevance due.

À la conclusion de l'événement de l'Expo, un rapprochement complet des comptes sera préparé par l'Organisateur afin de confirmer toute redevance en suspens et pour clôturer le compte.

4.8 Paiement des redevances par prélèvement automatique

C-35 Pour s'inscrire au service de prélèvement automatique, les participants doivent remplir intégralement un formulaire de mandat DDS et l'envoyer à Emirates NBD au moins 30 jours ouvrés avant la livraison de leur système de points de vente Retail-in-a-Box. Comme le formulaire de mandat DDS sera un processus d'enregistrement unique, les participants doivent télécharger le formulaire directement sur le portail Internet d'Emirates NBD, qui propose une fonctionnalité d'utilisateur unique afin de simplifier le processus. Le formulaire de mandat DDS et les autres documents pertinents nécessaires pour s'enregistrer sur le service de prélèvement automatique seront disponibles sur le Portail du participant à la mi-2020. Les participants qui souhaitent annuler leur service de transfert automatique doivent obtenir l'autorisation préalable de l'Organisateur.

Les redevances dues seront payées par transfert automatique, 5 jours ouvrés après la date de la facture, en transférant le montant facturé depuis le compte en banque du participant vers celui de l'Organisateur. Tout litige doit être résolu pendant la période séparant la date de la facture et le règlement du paiement par transfert automatique.

L'Organisateur émettra un reçu du paiement et un relevé mensuel du compte pour les registres du participant.

5 ∴ Services
commerciaux
proposés par
les partenaires
officiels de
l'Expo 2020
Dubai





L'Organisateur s'appuie sur une expertise locale, régionale et mondiale pour offrir un événement et un héritage inoubliables et percutants.

La communauté des affaires joue un rôle crucial dans la réussite des Expositions universelles et pour permettre aux pays d'accueil de créer un héritage durable ; les partenariats font partie intégrante de ce processus. L'Expo 2020 Dubai poursuivra et approfondira cette tradition. En reconnaissant que les entreprises ont une responsabilité collective et l'opportunité d'influencer l'avenir du monde, l'Expo 2020 Dubai offrira à la communauté des affaires une plateforme pour présenter leurs découvertes, partager leurs produits et soutenir leur image de marque. De plus, des partenariats entre les entreprises et d'autres participants sont prévus pour favoriser les pôles de direction créative dynamiques et les écosystèmes entrepreneuriaux.

5.1 UPS : Partenaire logistique officiel

L'Organisateur a sélectionné UPS Middle East FZE, une filiale de United Parcel Service Inc. (UPS), en tant que Partenaire logistique officiel d'Expo 2020 Dubai. À partir de la Section 2.8.1, UPS proposera un service d'expédition aux visiteurs en mettant à leur disposition un comptoir d'expédition dédié au sein des principaux Magasins de l'Expo 2020 Dubai. Ce service permettra aux visiteurs d'organiser aisément la livraison des articles qu'ils auront achetés directement chez eux ou à leur hôtel, à un tarif compétitif et dans le respect des droits et des taxes exigibles.

Davantage de détails sur UPS et les services sur site qu'ils proposent aux participants sont disponibles dans le Guide sur la logistique et les douanes et le Portail du participant.

5.2 Emirates NBD : Partenaire bancaire officiel

L'Organisateur a choisi Emirates NBD en tant que Partenaire bancaire officiel de l'Expo 2020 Dubai. Emirates NBD :

- › Fournira à tous les participants des terminaux de paiement en kit de détail intégrés, sans frais, afin de proposer diverses options de paiement telles que les espèces, les cartes de crédit standard, le portefeuille électronique, et autres moyens de paiement portables
- › Établira un partenariat d'acheteur, en coordination avec Network International, afin de traiter les paiements à un tarif très compétitif
- › Facilitera l'ouverture d'un compte en banque aux ÉAU pour que chaque participant puisse :
 - Déposer ses revenus à partir de transactions de cartes de crédit
 - Satisfaire ses exigences quotidiennes de gestion des espèces, par l'intermédiaire de la banque sur site, y compris la préparation des volants de liquidité



Ressources





Les ressources suivantes sont accessibles depuis le Portail du participant ou avec l'adresse du site Internet fournie.

- > **Directives concernant la marque**
- > **Emirates NBD**
<https://www.emiratesnbd.com>
- > **Lois fédérales régissant les activités commerciales**
<http://www.dubaided.ae/English/DataCenter/Pages/BusinessRegulations.aspx>
- > **Guide de la nourriture et des boissons pour les pavillons à construire soi-même et les pavillons à la location**
- > **Règlements généraux de l'Expo 2020 Dubai**
- > **Guide des assurances**
- > **ISO 14062**
<https://www.iso.org/standard/33020.html>
- > **Guide de la logistique et des douanes**
- > **Marché en ligne**
<https://omp.expo2020dubai.com/>
- > **Guide des opérations**
- > **Guide des pavillons à la location**
- > **Normes et directives concernant les opérations durables RISE™**
- > **Guide des pavillons à construire soi-même**
- > **Règlements spéciaux de l'Expo 2020 Dubai**
- > **Politique en matière de durabilité**
- > **Code des droits des consommateurs des ÉAU**
<https://www.government.ae/en/information-and-services/justice-safety-and-the-law/consumer-protection>
- > **Loi de protection des consommateurs des ÉAU**
<http://www.consumerrights.ae/en/FederalLawDirectives/Pages/uae-consumer-law.aspx>
- > **UPS**
<https://www.ups.com>







expo2020dubai.com
🐦 [f](#) [@](#) [v](#) [in](#) @Expo2020Dubai
👤 ExpoStories