













**Accord-cadre n° 2025-02 : Prestations d'agence de voyage
pour la réservation et la fourniture de titres de transport
(terrestre aérien, maritimes) et des prestations
complémentaires (nuitées d'hôtel) pour les besoins des agents
du GIP FCIP de Lille**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

C.C.A.P. N°2025-02

Appel d'offres ouvert , en application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du
code de la commande publique

SYNTHÈSE DU CONTRAT

	<p>Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire de services</p> <p><u>Objet</u> : PrestationS d'agence de voyage pour la réservation et la fourniture de titres de transport (terrestre aérien, maritimes) et des prestations complémentaires (nuitées d'hôtel) pour les besoins des agents du GIP FCIP de Lille</p>
	<p><u>Acheteur</u> :</p> <p>GIP FCIP de Lille 111 Avenue de Dunkerque 59000 - Lille</p>
	<p>Accord-cadre passé en appel d'offres ouvert, en application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.</p> <p>CCAG applicable à l'accord-cadre : CCAG Fournitures Courantes et Services.</p>
	<p>GIP FCIP de Lille, 111 Avenue de Dunkerque, 59000 Lille</p>
	<p>L'accord-cadre n'est pas alloti.</p>
	<p>La durée d'exécution est définie au sein du présent document.</p>
	<p>La forme du prix est fixée au sein du présent document.</p>
	<p>En cas de variation des prix, celle-ci est définie au sein du présent document.</p>
	<p>L'accord-cadre inclut des considérations environnementales.</p>
	<p>L'accord-cadre n'inclut pas de considérations sociales.</p>
	<p><u>Tranches</u> :</p> <p>L'accord-cadre n'est pas divisé en tranches.</p> <p><u>Prestations similaires</u> :</p> <p>Sans objet</p>
	<p>L'accord-cadre n'est pas réservé à une profession particulière.</p>

SOMMAIRE

ARTICLE 1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR	4
ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	4
3.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE DE RESERVATIONS OFFLINE	5
3.2. BILLETTERIE AERIENNE, FERROVIAIRE ET MARITIME	5
3.3. LOCATION DE VEHICULES	5
3.4. HEBERGEMENT	6
3.5. ASSURANCES VOYAGEURS	6
3.6. AUTRES SERVICES ASSOCIES.....	7
ARTICLE 4. MODALITES PARTICULIERES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	7
4.1. REUNION DE DEMARRAGE	7
4.2. MODALITES DE COMMANDE	7
4.3. MODALITES DE LIVRAISON DES TITRES DE TRANSPORT	8
4.1. DELAI D'EXECUTION.....	9
4.2. OPTIMISATION FINANCIERE	9
4.3. SUIVI D'EXECUTION DES PRESTATIONS	10
4.4. OBLIGATION DE SECURITE ET DE SURETE	10
ARTICLE 5. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION DES TITRES EMIS	11
5.1. BILLETTERIE AERIENNE, FERROVIAIRE ET MARITIME	11
5.2. RESERVATIONS D'HEBERGEMENT.....	11
5.3. LOCATION DE VEHICULES DE COURTE DUREE	11
ARTICLE 6. GESTION DES EVENEMENTS IMPREVUS ET EXTERIEURS AU GIP FCIP	11

ARTICLE 1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC FORMATION CONTINUE ET INSERTION PROFESSIONNELLE DE LILLE	
Adresse : 111 avenue de Dunkerque CS 10023	Code postal : 59009 Lille Cedex
Ville : LILLE	Pays : France
Adresse internet : http://monavenirpro-hdf.fr/	

Le GIP FCIP de Lille est une agence publique de l'Éducation nationale qui facilite le déploiement des formations sur toute l'académie de Lille. Son rôle est de faire en sorte que tous les apprenants de l'académie de Lille, tout au long de leur vie, aient accès à des formations publiques de qualité.

Au service des apprenants, les 414 agents travaillent sur quatre missions complémentaires : la formation professionnelle, l'innovation pédagogique, les actions scolaires et les métiers de demain.

Il permet ainsi à chacun de se former tout au long de sa carrière, via l'apprentissage, la VAE, les bilans de compétences. Après des scolaires, il gère des dispositifs hors les murs comme Erasmus et au sein des établissements comme le programme École ouverte. Et pour préparer l'avenir, il travaille sur le e-learning, l'innovation pédagogique ainsi que sur les formations et infrastructures nécessaires aux métiers de demain.

Il est fier d'appartenir au service public, d'être au service des publics apprenants. Cet engagement guide ses actions. Présents dans les établissements scolaires sur l'ensemble de l'académie, il permet une équité territoriale et l'accessibilité aux formations proposées par l'Éducation nationale. Connectés au monde économique, il partage avec lui son appétence pour les pratiques innovantes et l'amélioration continue. Au service des politiques éducatives du rectorat, il souhaite être une référence pour ses tutelles et partenaires en matière de gestion administrative et financière, de pilotage de projets et d'ingénierie de formation.

ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations d'agence de voyage pour la réservation et la fourniture de titres de transport (terrestre, aérien, maritimes) et des prestations complémentaires (nuitées d'hôtel) pour les besoins des agents du GIP FCIP de Lille.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire aura en charge des prestations de réservation classiques (off-line) des titres de transport pour les déplacements des agents du GIP FCIP ou les personnes autorisées munies d'un ordre de mission du GIP FCIP de Lille (personnels en lien avec les projets portés par le GIP FCIP : apprenants, enseignants, agents du Rectorat...).

Les prestations attendues portent sur :

- Transport : recherche, réservation et émission de titres de transports ferroviaires, aériens ou maritimes, régionaux, nationaux ou internationaux dans le cadre de l'organisation des missions et des déplacements des personnes prises en charge par le GIP FCIP de Lille.

Sont exclus les titres achetés directement par les personnels et dont le remboursement s'effectuera dans le cadre de la déclaration de leur frais de déplacement.

- Prestations d'hébergement : recherche, réservation de nuitées d'hôtel pour les déplacements en France et à l'étranger et le cas échéant leur annulation ou modification

- Location de véhicule et toutes prestations se rapportant au voyage dans le cadre professionnel (hors délivrance de visa)
- L'obtention d'une assurance voyage (rapatriement, annulation, perte ou vol des bagages...)
- Le conseil et l'information (information sur le séjour, la destination, les tarifs, horaires, conditions particulières...) aux voyageurs

La majorité des déplacements concernés par cet accord-cadre s'effectue en région Hauts de France. Pour autant, l'ensemble du territoire national, de l'Union européenne et les pays étrangers font partie du périmètre.

3.1. Caractéristiques du service de réservations offline

Le service de réservation offline doit être accessible à minima les jours ouvrés (du lundi au vendredi) de 8H00 à 18H00 et le samedi de 8H00 à 12H00, par téléphone (numéro de téléphone non surtaxé), par courrier électronique et par télécopie.

Le titulaire s'engage à mobiliser les moyens techniques et humains nécessaires à la mise à disposition du service de réservation offline décrit dans son offre.

3.2. Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime

3.2.1 Billets d'avion

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux.

Aucun frais prépayé ou équivalent ne pourra être demandé au GIP au titre de la mise à disposition des billets.

Lors de la délivrance des billets, il sera procédé sur le champ à la vérification quantitative et qualitative des billets, en conformité au bon de commande.

Les frais engendrés par un surclassement, demandé par le bénéficiaire du billet, seront à la charge de ce dernier.

3.2.1. Billets de train

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de train pour des trajets nationaux ou internationaux, y compris les offres commerciales des régions (TER).

3.2.2. Billets de transport maritime

Le titulaire effectue et garantit la réservation et la délivrance des billets de transport maritime (dont ferry) pour des trajets nationaux ou internationaux. Il doit être en capacité de réserver tous les moyens de déplacement maritime ou fluvial adapté au contexte local.

3.3. Location de véhicules

Il s'agit de locations de véhicules de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'étranger.

Le titulaire effectue et garantit les réservations de véhicule avec ou sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

3.4. Hébergement

Les réservations hôtelières concernent des chambres simples ou doubles ou des logements types appart-hôtels, répondant aux normes de standards de qualité, en France ou à l'étranger.

Ces réservations sont prépayées par le titulaire pour le compte du pouvoir adjudicateur. Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, du petit-déjeuner et de la taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées.

Ces éléments figurent sur le bon d'échange « voucher » délivré par le titulaire au voyageur qui mentionne également le paiement effectué. Sur ce bon d'échange figurent aussi le nom, les coordonnées de l'établissement hôtelier ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphonique sans frais.

Le service téléphonique d'assistance spécifique aux réservations d'hébergement effectuées par le titulaire sans frais 24h/24 doit être mis en place dans les deux mois qui suivent la date de notification du marché pour garantir l'assistance au voyageur qui rencontrerait un incident (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante,...) pendant son séjour. Le coût de cette prestation est compris dans les frais de transactions liées à l'hébergement.

Dans le cas d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées devra être mentionné en anglais, accompagné par exemple de la mention « prepaid ».

Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement sont réglés par eux-mêmes durant leur séjour.

Le titulaire garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place.

Au regard de la spécificité de certains déplacements, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de choisir les hôtels au cas où l'offre proposée ne correspondrait pas à ses besoins.

L'annulation d'une première réservation, sous réserve que l'annulation soit effectuée au plus tard à 18h00 la veille de la date de début de séjour, ne doit être assortie d'aucune indemnité, ni de frais d'annulation.

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée en France et à l'étranger dans le respect des montants définis dans les politiques voyage.

Cette offre intègre la géolocalisation des hôtels, permet les annulations de réservation sans frais jusqu'à 18h00 la veille de la date de début de la prestation. Cette offre est enrichie tout au long de la durée du présent accord-cadre.

Les offres non modifiables et/ou non annulables ne peuvent être proposées au pouvoir adjudicateur. Sur simple demande de sa part, un hôtel ne répondant pas aux exigences minimales de qualité ou de sécurité doit être retiré de l'offre sans frais dans un délai de cinq (5) jours.

3.5. Assurances voyageurs

La proposition d'une garantie d'assistance, annulation et assurance des personnes et des biens transportés, indépendamment de la responsabilité des transporteurs, est proposée en option à chaque réservation pour tous les bénéficiaires quelle que soit leur nationalité.

Tous les déplacements réalisés en France, dans l'Union Européenne et dans le reste du monde peuvent être garantis pour les déplacements de moins de 90 jours consécutifs (mission de courte durée) et pour les déplacements de plus de 90 jours (mission de longue durée).

Dans le dernier cas, les déplacements sont garantis dès que le missionnaire quitte son domicile de départ jusqu'au domicile d'arrivée et avec un maximum de 24h avant le départ et après l'arrivée.

Cette prestation est assurée soit directement par le titulaire, soit sous la forme d'un contrat passé par le titulaire avec un organisme spécialisé. Le cas échéant, ce contrat est joint dans l'offre du titulaire avec les modalités tarifaires associées par billet.

3.6. Autres services associés

Le titulaire doit être également en mesure de proposer sur demande du pouvoir adjudicateur :

- L'obtention de cartes de réduction, la gestion des abonnements individuels et des coupons de réduction. Le titulaire doit proposer au représentant du pouvoir adjudicateur, les cartes d'abonnements dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports permet d'optimiser la performance tarifaire du voyageur bénéficiaire et l'informer des campagnes de promotions sur les cartes d'abonnement.
- La réservation d'excédent de bagages.

ARTICLE 4. MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1. Réunion de démarrage

Après notification de l'accord-cadre, une réunion de démarrage sera organisée par le pouvoir adjudicateur pour laquelle le titulaire s'engage à se rendre disponible. La réunion pourra se faire en présentiel ou en visioconférence. Les frais de participation à cette réunion seront inclus dans l'offre financière du titulaire.

Le titulaire proposera, en début d'exécution de l'accord-cadre, un formulaire-type élaboré en collaboration avec le GIP FCIP de Lille permettant de cadrer les demandes de devis/réservation et ainsi garantir l'adéquation de chaque proposition au besoin exprimé.

4.2. Modalités de commande

Les demandes sont faites au fur et à mesure de l'identification du besoin et font l'objet de bons de commande.

Ces demandes d'interventions seront envoyées par courriel et émises par les représentants du pouvoir adjudicateur. Celles-ci doivent comporter au moins les informations suivantes :

- les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter ;
- le nom, prénom, qualité de chaque voyageur, si celui-ci est en possession d'une carte d'abonnement ;
- les dates et lieux de voyages, en précisant les différentes étapes, le cas échéant ;
- les types de prestations demandées ;
- les références de l'accord-cadre ;
- le nom du demandeur ainsi que le service demandeur.

Dès la réception de la demande de prestations, le titulaire s'engage à transmettre par courriel, sa proposition et au plus tard 15 jours avant la date prévue de déplacement. Le devis correspondant

qui vaut engagement du titulaire à assurer les déplacements demandés par le pouvoir adjudicateur. Ce devis doit indiquer clairement :

- le nom du demandeur ainsi que le service demandeur
- Les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (horaire, escale, durée du voyage etc...)
- Le nom du transporteur, l'heure du départ et d'arrivée en heure locale et les terminaux ;
- Le détail du prix de la prestation ;
- S'il s'agit d'un devis, d'une option ou d'une réservation ferme. Dans le cas d'une option, le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective, les contraintes d'utilisation, d'annulation associés à la prestation ;
- Le cas échéant, les coordonnées et localisation des hôtels proposés, le nombre de nuitées ;
- la possibilité et le prix d'une assurance annulation ;
- Les risques et les impacts financiers (frais d'annulation, no show,...) en cas de modification ou d'annulation de ces réservations.

Exceptionnellement et en cas de déplacement urgent nécessitant un devis dans un délai inférieur à 48 heures, la demande d'intervention pourra être sollicitée par téléphone et confirmée par courriel le même jour.

A souligner qu'en cas de non-respect de ces délais, des pénalités seront appliquées telle que prévue à l'article 16 du CCAP.

Le pouvoir adjudicateur confirme la demande d'intervention en renvoyant le devis signé pour valoir acceptation et adresse ensuite un bon de commande qui permettra au titulaire d'établir sa facture.

Le titulaire doit s'assurer que les bons de commande ou les devis soient bien signés par les personnes habilitées. Seuls les bons de commande ou les devis signés par le pouvoir adjudicateur ou ses représentants dûment habilités pourront être honorés par le titulaire. Toute prestation effectuée sans l'établissement d'un bon de commande restera à la charge du prestataire, sans recours contre le pouvoir adjudicateur. Le GIP FCIP communiquera au titulaire la liste des personnes habilitées à signer les bons de commande.

Le titulaire s'engage à proposer à la personne publique les meilleures offres tarifaires des transporteurs de l'accord-cadre au moment de la commande. Il s'engage également à ne pas favoriser un prestataire ou une compagnie plutôt qu'un autre.

En cas de changement de lieu de prise en charge ou de destination ou en cas d'annulation, le pouvoir adjudicateur préviendra le titulaire au plus tard dans les 2 à 3 jours ouvrés.

4.3. Modalités de livraison des titres de transport

La livraison de billets électroniques via les messageries des agents en déplacement devra être privilégiée avec en copie obligatoire le service émetteur de la demande. Elle devra s'effectuer dans un délai maximal de 3 jours calendaires avant la date prévue de départ.

Si la transmission de billets électroniques n'est pas possible, la mise à disposition des titres de transport pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit ils seront livrés à domicile au plus tard la veille du départ.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont demandées dans les délais impartis, il doit en aviser le GIP FCIP de Lille, à partir du moment où il en a connaissance, dans les 24h.

Le GIP FCIP de Lille se réserve la possibilité à titre exceptionnel en raison d'un caractère d'urgence, d'acheter directement des billets auprès des compagnies et/ou de réserver des hébergements.

Toutefois, si le titulaire n'arrive pas à émettre les billets dans les délais, il pourra se voir appliquer une pénalité telle que prévue à l'article 16 du CCAP.

4.1. Délai d'exécution

Prestation	Délai d'exécution
Établissement du devis avant la date prévue de déplacement	Dans les 15 jours maximum à la suite de la demande
Établissement du devis pour déplacement urgent	48h maximum à la suite de la demande
Émission des titres de transport de manière électronique	Au plus tard 3 jours calendaires avant la date prévue de départ
Émission des titres de transport en cas d'impossibilité de transmission par voie électronique	Au plus tard 24h la veille du départ au domicile du voyageur
Information au pouvoir adjudicateur de l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations demandées dans les délais impartis	Dans les 24h maximum à la suite de la demande
Transmission des états statistiques de suivi d'exécution au pouvoir adjudicateur	Dans les 15 jours ouvrés maximum à la suite de la demande

4.2. Optimisation financière

Le titulaire, à la demande de l'administration analyse les demandes présentées par l'administration et présente trois propositions (dès lors qu'elles existent) les plus avantageuses avec pour objectif, le choix de la solution d'hébergement ou de transport ou de location la plus adaptée et la plus économique dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté.

Ces propositions doivent permettre d'optimiser le rapport coût / flexibilité (modifications, échanges, remboursement de la billetterie). Les propositions sont accompagnées d'une indication sur la date limite d'émission pour garder le tarif et du montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

S'agissant de la billetterie aérienne, les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, a minima de deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, le pouvoir adjudicateur souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

Le panachage entre différentes compagnies pour un même voyage est autorisé, en particulier si cela permet d'optimiser le rapport prix / flexibilité.

Les propositions alternatives respectant les règles suivantes seront systématiquement considérées comme cohérentes avec les contraintes :

- **Trajet national** : Plus ou moins 1h30 par rapport à l'horaire souhaité ou modification du mode de transport (train au lieu d'avion) n'augmentant pas de plus d'une heure la durée totale du voyage*,
- **Trajet moyen-courrier** (entre 4h et 6h de vol) : Plus ou moins 2h30 par rapport à l'horaire souhaité, n'augmentant pas de plus d'une heure la durée totale du voyage*,
- **Trajet long courrier** (supérieur à 6h) : Plus ou moins 4h30 par rapport à l'horaire souhaité, n'augmentant pas de plus de deux heures la durée totale du voyage*.

**durée totale du voyage : y compris le temps nécessaire pour rejoindre la gare ou l'aéroport, au départ et à l'arrivée, le délai nécessaire à l'enregistrement pour le transport aérien ainsi que les escales.*

4.3. Suivi d'exécution des prestations

Pour assurer le suivi d'exécution des prestations, le titulaire mettra à disposition du pouvoir adjudicateur un outil informatique sécurisé et personnalisé permettant d'assurer le suivi d'exécution des prestations :

- Reporting : états statistiques, états des dépenses,
- Consultation des factures

Des états statistiques pourraient être demandés par le GIP FCIP et notamment un état statistique permettant de mesurer l'empreinte carbone.

- Un état statistique permettant de mesurer l'empreinte carbone
- Un état statistique trimestriel par nature de dépense, en nombre et en volumes financiers (billets émis Fer, Air, autres, réservation hôtel) avec indication du cumul sur l'année en cours. La billetterie aérienne sera détaillée par type de parcours.
- Un état statistique trimestriel pour la billetterie aérienne
- Un état statistique trimestriel pour la billetterie aérienne : Par transporteur / pays / destination finale, par voyageur
- Un état statistique trimestriel pour les réservations hôtelières : Par pays / ville/ nombre de nuitées/, chaînes hôtelières, par voyageur
- Un état consolidé de toutes ces données annuellement.

Ces états statistiques doivent être transmis au pouvoir adjudicateur dans un délai de 15 jours ouvrés. A défaut de quoi, une pénalité pourra être appliquée telle que prévue à l'article 17 du CCAP.

Le titulaire assure une revue de contrat au minimum 1 fois par an afin de faire un point sur l'exécution du contrat et commenter les données statistiques du compte.

4.4. Obligation de sécurité et de sûreté

L'instabilité géopolitique actuelle nécessite de localiser dans les meilleurs délais l'ensemble des voyageurs en mission. Le candidat doit être en capacité de localiser en temps réel les voyageurs et de communiquer l'information à la demande du GIP FCIP de Lille.

Le titulaire s'engage à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne. Le titulaire communiquera sa liste des compagnies à risques, si cette dernière est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne.

ARTICLE 5. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION DES TITRES EMIS

5.1. Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime

En cas d'erreur dans l'émission du billet, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réémission du billet sans mise en demeure préalable.

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale.

En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le titulaire récupère les montants des taxes liées aux billets non utilisés et rembourse le pouvoir adjudicateur

Les modifications et annulations sont effectuées sans frais.

5.2. Réservations d'hébergement

Pour l'hébergement individuel, seules les demandes d'annulation effectuées le jour-même de l'arrivée du voyageur ou lorsque le voyageur ne se présente pas à l'hôtel le jour de la réservation « no show » peuvent faire l'objet de frais d'annulation facturés au pouvoir adjudicateur. Le cas échéant, ces frais comprennent le prix de la première nuit d'hébergement ainsi que les frais propres au titulaire.

Le montant est communiqué au pouvoir adjudicateur au moment de la réservation. Toute demande d'annulation communiquée jusqu'à 18h00 la veille de l'arrivée des voyageurs est traitée sans frais.

5.3. Location de véhicules de courte durée

A la suite d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire de l'accord-cadre modifie ou annule la commande initiale sans frais.

ARTICLE 6. GESTION DES EVENEMENTS IMPREVUS ET EXTERIEURS AU GIP FCIP

Le titulaire doit être en mesure d'effectuer annulations et remboursements de titres de transport et autres titres de réservation et s'engage à les prendre en compte dans l'heure à compter de la réception d'une demande téléphonique en ce sens provenant d'une personne habilitée par le GIP FCIP de Lille, avec confirmation par courriel.

Il est à noter que la réservation est échangeable ou remboursable sans frais tant que le billet n'est pas émis.

Le titulaire s'engage à proposer des solutions permettant de fortement minimiser, voire de supprimer d'éventuels frais d'annulation ou d'échange, pour l'ensemble des prestations susvisées, ainsi que les frais liés aux prépayés.

En cas d'indisponibilité sur les vols ou trains demandés, en cas de grèves, mouvements sociaux ou perturbations météorologiques, le titulaire s'engage à inscrire le demandeur sur une liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution.

Si le voyage est annulé par le transporteur, le titulaire prend en charge les démarches nécessaires au remboursement des titres de transports et autres frais éventuels (hôtels).

Si aucune compagnie n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le titulaire doit en aviser le client dès qu'il en a connaissance.

Signature du pouvoir adjudicateur :	Signature du titulaire :
Fait à , le	Fait à , le