



MARCHÉ PUBLIC  
ACCORD-CADRE DE SERVICES

# Organisation d'excursions pédagogiques et déplacements individuels des usagers de l'Université Lumière Lyon 2

**Cahier des clauses techniques particulières  
(CCTP)**

**LOT 3 : Déplacements individuels**

Consultation n° 2025S25018XXX3

## INTRODUCTION. OBJET ET DECOMPOSITION DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations d'agences de voyages afin de répondre aux besoins de l'Université Lumière Lyon 2 en matière de déplacements groupés et individuels de ses usagers.

Les prestations comprennent la réservation de moyens de transport et la fourniture de titres de transport (terrestre, aérien, maritime), la réservation d'hébergements ainsi que d'autres prestations complémentaires (repas, réservations d'activités, de visites guidées, achat de billets, etc.).

L'accord-cadre se décompose en **3 lots** juridiquement distincts :

Lots	Description
Lot 1	ORGANISATION D'EXCURSIONS ET VOYAGES PEDAGOGIQUES
Lot 2	SORTIES SKI
Lot 3	DEPLACEMENTS INDIVIDUELS

Ce CCTP concerne uniquement le lot 3 : Déplacements individuels.

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

### ■ 1.1. Objet du lot n° 3

Ce lot a pour objet d'organiser les déplacements individuels des personnes non-salariées et prises en charge par l'Université sans ordre de mission. Il s'agit principalement des doctorants non-contractuels de l'Université Lumière Lyon 2, dans le cadre de leurs déplacements réalisés pour leurs travaux de recherche, ainsi que des stagiaires de l'Institut de formation syndicale (IFS).

Le nombre et la durée des déplacements par an sont variables, allant de quelques jours à plusieurs mois. La durée la plus fréquente est comprise entre une semaine et un mois.

### ■ 1.2. Prestations attendues

Les prestations attendues portent sur :

- La recherche des meilleures conditions tarifaires, la réservation, l'émission et la livraison :
  - De prestations ou de titres de transport routier, ferroviaire, aérien ou maritime/fluvial, à destination locale, régionale, nationale ou internationale ;
  - De prestations d'hébergement (hôtels, Airbnb, auberges de jeunesse, ou tout type d'hébergement), pour des déplacements en France et à l'étranger ;
  - De toute prestations connexes (repas, excédent de bagages, tickets de métro, etc.) ;
- La modification et l'annulation des prestations présentées citées ci-dessus ;
- Le conseil et l'information aux voyageurs (information sur le séjour, la destination, les tarifs, horaires, conditions particulières...).

Ce périmètre exclue les titres de transports, prestations d'hébergement et autres prestations connexes qui seraient achetés directement par le voyageur et qui se verrait alors remboursé par l'établissement conformément aux dispositions réglementaires applicables.

### Stages de l'Institut de formation syndicale (IFS) :

L'IFS organise deux sessions de formation par an, d'une durée de 5 jours chacune, réunissant environ quinze stagiaires, extérieurs à l'Université. Une session est organisée en automne (octobre/novembre) et une autre au printemps (avril/mai).

Les prestations ont pour objet :

1. D'organiser les moyens de déplacements de chaque stagiaire qui sont issus de villes différentes (réservation individuelles). Le transport utilisé est de préférence le train.
2. Réserver l'hébergement des stagiaires (4 nuits) à Lyon, soit à proximité du campus Berges du Rhône, soit à proximité de transports en commun desservant ledit campus. Dans la mesure du possible, les stagiaires doivent être hébergés dans le même hôtel. Les petits-déjeuners sont inclus.
3. Le cas échéant, réserver les restaurants pour les déjeuners et/ou les dîners, si l'IFS en fait la demande.

Nota : certains stagiaires utilisent leurs véhicules personnels. Leurs déplacements ne seront donc pas à organiser par le titulaire.

## ARTICLE 2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### ■ 2.1. Communication avec l'Université

Les composantes de l'Université de Lumière Lyon 2 se composent de multiples services commanditaires. Afin de pouvoir satisfaire leurs demandes, pour enregistrer leurs commandes mais aussi pour les conseiller et les accompagner dans l'organisation des sorties et voyages, le titulaire désigne un ou des correspondants commerciaux joignables par téléphone et par mail.

Tout changement de correspondants devra être notifié sans délai à l'Université.

Ce ou ces correspondants sont joignables tous les jours de la semaine hors week-end et hors jours fériés (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00).

Le titulaire dispose d'une organisation commerciale permettant de garantir la parfaite traçabilité des commandes (qui a besoin de quoi où et quand) afin d'assurer la satisfaction de chaque service commanditaire de l'Université Lumière Lyon 2.

Le titulaire exerce son devoir de conseil auprès des services commanditaires de l'Université afin de s'assurer qu'ils ont bien cerné la totalité de leurs besoins et s'assurer que la prestation soit bien complète, qu'il ne manquera pas un élément essentiel ou important pour la réussite du déplacement.

## ■ 2.2. Modalités de commandes et de réservation off-line

Les réservations des prestations objet du présent lot reposent sur un système off-line.

### **Modalités de commandes par l'Université et établissement d'un devis :**

Le titulaire est contacté par courriel au fur et à mesure de l'identification des besoins par les services commanditaire de l'Université Lumière Lyon 2. Ces derniers demandent l'établissement d'un devis en communiquant a minima les informations suivantes :

- Les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter ;
- Les dates et lieux de voyages, en précisant les différentes étapes, le cas échéant ;
- Le nom, prénom, date de naissance et nationalité du voyageur, si celui-ci est en possession d'une carte d'abonnement (et les informations afférentes à cet abonnement dont le numéro) ;
- Les types de prestations demandées ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le nom et les coordonnées du gestionnaire ainsi que le service demandeur.

Dès réception de la demande, le titulaire s'engage à transmettre par courriel sa proposition conformément au délai fixé à l'article 6.1 du CCAP ou conformément au cadre de réponse du titulaire en cas de meilleure proposition.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire s'expose à l'application des pénalités prévues à l'article 13 du CCAP. Exceptionnellement et en cas de déplacement urgent nécessitant un devis dans un délai inférieur à 48 heures, la demande pourra être sollicitée par téléphone et confirmée par courriel le même jour.

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 l'Université Lumière Lyon 2 à partir du moment où il en a connaissance.

**Le titulaire fait 3 propositions par type de prestations demandées pour un déplacement (dès lors qu'elles existent) :**

- 3 propositions pour le transport :

**Sur les 3 propositions, le titulaire propose systématiquement la solution la plus respectueuse de l'environnement dès lors que c'est possible** (par exemple, lorsqu'un trajet est autorisé en avion, il fait deux propositions en avion et un en train ; même principe même lorsqu'un trajet peut se faire en autocar).

Aussi, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, le titulaire propose a minima deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, l'Université souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

*Nota : Seuls les trajets supérieurs à 6h de train (gare de départ à gare d'arrivée) peuvent s'effectuer par voie aérienne.*

- 3 propositions pour l'hébergement (si prestation demandée).

Ces propositions doivent être les plus avantageuses pour chacune des prestations demandées, avec pour objectif, le choix de la solution 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.

Pour chaque proposition, le titulaire indique de façon claire et lisible une estimation des émissions de CO<sub>2</sub>.

Les propositions respectant les règles suivantes seront systématiquement considérées comme acceptables au regard des contraintes exposées par le ou les responsables de voyage en termes d'horaires de départ et/ou d'arrivée :

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

Les services prescripteurs valident leurs choix auprès du titulaire, lequel transmet sa proposition finale sous forme d'un devis valant engagement du titulaire à assurer les prestations demandées. Ce devis doit indiquer clairement :

- Le nom du voyageur et les coordonnées du gestionnaire et du service/laboratoire d'appartenance (composantes/directions/services/laboratoire) ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le type de prestation demandée et son détail (nombre de personnes, de jours, de nuits, de prestations complémentaires, etc.) ;
- Le prix de la prestation en HT et TTC, en application du taux de marge applicable et le détail de ce prix (les frais résultant de l'application de la marge du titulaire sont distincts des prestations commandées et détaillés par type de prestation) ;
- Le détail des prestations proposées (nom du transporteur, heure de départ et d'arrivée en heure locale, coordonnées des sites d'hébergements, programme, etc.) ;
- La possibilité et le prix d'une assurance annulation ;
- S'il s'agit d'une option ou d'une réservation ferme. Dans le cas d'une option, le devis précise le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective, les contraintes d'utilisation, d'annulation associés à la prestation ;
- Les risques et les impacts financiers en cas de modification ou d'annulation de ces réservations (frais d'annulation, no show, etc.).

#### **Emission du bon de commande et réservation des prestations :**

Le pouvoir adjudicateur confirme la demande en adressant au titulaire un bon de commande signé par un agent de l'Université Lumière Lyon 2 bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet. Ce bon de commande vaut acceptation de la prestation et permet au titulaire d'établir sa facture.

Seuls les bons de commande signés par le pouvoir adjudicateur ou ses représentants dûment habilités pourront être honorés par le titulaire. Toute prestation effectuée sans l'établissement d'un tel bon de commande restera à la charge du prestataire, sans recours contre le pouvoir adjudicateur.

#### **Modalités de remise des titres de transport et bons de réservation :**

La remise des titres de transport et bons de réservation est réalisée par envoi électronique à la messagerie du responsable du voyage en ajoutant en copie le responsable financier de la structure à laquelle appartient l'enseignant. Elle devra s'effectuer dans un délai maximal de 4 jours calendaires avant la date prévue de départ.

---

<sup>1</sup> La durée totale du voyage comprend 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.

Si la transmission par voie électronique n'est pas possible, la remise pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit par livraison postale (à l'adresse du service communiquée lors de la demande de devis) au plus tard 4 jours calendaires avant la date prévue de départ.

Si le titulaire n'émet pas les billets dans les délais, il s'expose à l'application de la pénalité prévue à l'article 13 du CCAP.

Lors de la remise des billets, il sera procédé sur le champ à la vérification quantitative et qualitative des billets, en conformité avec le bon de commande émis par l'Université.

**Nota** : aucun frais prépayé ou équivalent ne pourra être demandé au titre de la mise à disposition des titres de transport et bons de réservation.

## ■ 2.2. Trajets et moyens transports

Les transports comprennent un trajet aller et un trajet retour. Les lieux de départ et d'arrivées sont fixés à chaque demande. Le titulaire s'engage toutefois à honorer les demandes de déplacements ne comprenant qu'un aller.

Les moyens de transports principaux sont les suivants :

- L'autocar ;
- Le train ;
- L'avion ;
- Le bateau.

D'autres moyens de transports pourront être demandés par les services de l'Université (location de véhicule, transports en communs type métro, bus, etc.).

Dans sa recherche pour l'établissement du devis, le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté notamment en ce qui concerne les transports aériens.

### ○ Transport en autocar

Lorsque le titulaire passe par un organisme proposant un service de transport collectif en autocar (BlaBlaCar, Flixbus, etc.), il effectue la recherche et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des titres de transports, que ce soit pour des trajets nationaux ou internationaux.

### ○ Transport en train

Le titulaire effectue la recherche, 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 et autres).

Les billets proposés par le titulaire doivent être basés sur le tarif de la seconde classe.

### ○ Transport en avion

**Compte tenu des engagements environnementaux de l'Université Lumière Lyon 2, le recours au transport aérien constitue une exception. Seuls les trajets supérieurs à 6h de train (gare de départ à gare d'arrivée) peuvent s'effectuer par voie aérienne.** Dès lors que c'est possible, le titulaire inclut dans ces 3 propositions une alternative au transport aérien (2 propositions en avion et 1 en train par exemple).

Aussi, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, le titulaire propose au moins deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, l'Université souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

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

Les billets proposés par le titulaire doivent être basés sur le tarif de la classe économique.

- **Transport par voie maritime ou fluviale**

Le titulaire effectue et garantit la réservation et la délivrance des billets de transport maritime ou fluviale (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.

- **Location et mise à disposition de véhicules sans chauffeur**

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

Le titulaire effectue la recherche, les réservations de véhicule sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

Le titulaire privilégie la location de véhicules récents faibles en consommation, électriques ou hybrides. Il indique dans son offre les moyens qu'il entend utiliser pour atteindre cet objectif.

### ■ **2.3. Hébergement**

Les réservations d'hébergement concernent des réservations hôtelières ainsi que des réservations de logements type appart-hôtels, auberges de jeunesse, etc. en France ou à l'étranger. Il s'agit principalement de réservations de chambres simples.

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, doit être proposée par le titulaire et être enrichie tout au long de la durée du présent marché.

Chaque voyageur doit disposer d'un lit individuel. Les draps sont toujours fournis sur place par le prestataire d'hébergement.

- **Prépaiement des prestations d'hébergement**

Les réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte de l'Université Lumière Lyon 2. Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, dont petit-déjeuner quand cette prestation est demandée et taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées.

Concernant la taxe de séjour, le titulaire s'engage à en indiquer clairement et distinctement le montant dans le devis. Il garantit également son reversement aux prestataires assujettis.

Nota : le paiement est effectué intégralement avant l'exécution des prestations après notification du bon de commande et dépôt de la facture correspondante aux prestations prévues sur Chorus (cf. article 12.8 du CCAP).

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

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

Nota : les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement doivent être réglés exclusivement par ces derniers durant leur séjour. En aucun cas ils ne pourront faire l'objet d'un remboursement au titulaire par l'Université Lumière Lyon 2.

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

## ■ 2.4. Autres prestations

Selon les demandes des services organisateurs, des prestations pourront être ajoutées. Il s'agit des transports urbains (type métro, bus, tramway) : le titulaire effectue et garantit la commande des titres ainsi que leur délivrance aux services prescripteurs dans un délai maximal de 4 jours avant le début des prestations.

## ■ 2.5. Remise d'un mémo voyage

Par ailleurs, le titulaire transmettra au plus tard 4 jours avant le départ un mémo voyage au voyageur comprenant a minima les informations suivantes :

- Horaires et lieux de tous les transports/déplacements ;
- Restrictions sur les bagages ;
- Adresse et modalités d'accueil des hébergements ;
- Numéro d'urgence et personnes à contacter en cas de besoin ;
- Liste des documents administratifs à détenir.

## ARTICLE 3. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Il est fait application des articles L.2112-2 et R.2111-4 et suivants du Code de la commande publique en prévoyant les conditions d'exécution et exigences fonctionnelles à caractère environnemental suivantes :

### ➤ Moyens de transports à faibles émissions et optimisation des trajets :

- Le titulaire privilégie systématiquement des modes de transport à faibles émissions de CO<sub>2</sub>, notamment le train, les autocars récents conformes à la norme Euro VI, ainsi que les véhicules hybrides ou électriques. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Le recours au transport ferroviaire est systématiquement proposé comme alternative à l'autocar, dès lors que le trajet peut raisonnablement s'effectuer en train (le titulaire indique les émissions de CO<sub>2</sub> pour chaque proposition).
- Le recours au transport aérien constitue une exception dans l'exécution du présent accord-cadre et n'est pas autorisé lorsque le déplacement peut s'effectuer en moins de 6 heures de train (gare de départ à gare d'arrivée). Lorsque le recours à l'avion est autorisé (trajet de gare de départ à gare d'arrivée supérieur à 6 heures de train), le titulaire inclut systématiquement une alternative plus respectueuse de l'environnement dans ces 3 propositions de transport (et il indique les émissions de CO<sub>2</sub> pour chaque proposition).

### ➤ Sélection de prestataires engagés dans une démarche environnementale :

- Le titulaire privilégie des prestataires d'hébergement, de restauration ou d'activités labellisés ou engagés dans une démarche environnementale (Écolabel, ISO 14001, Clef Verte, Green Tourism, etc.). Une attention particulière est portée à la collaboration avec des acteurs locaux. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Le titulaire collabore, lorsque cela est possible, avec des prestataires issus de l'ESS ou de l'économie circulaire (transporteurs, hébergeurs, restaurateurs, autres prestataires d'activités...). Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.

### ➤ Communication et évaluation de l'empreinte carbone :

- Pour chaque prestation, le titulaire s'engage à indiquer, de manière claire, lisible et accessible, les émissions de CO<sub>2</sub> estimées pour chacune des trois propositions transmises aux services prescripteurs de l'Université. Il présente dans son offre technique l'affichage qu'il propose.
- Un bilan statistique annuel sera transmis à l'Université Lumière Lyon 2, comprenant notamment des indicateurs permettant de mesurer l'empreinte carbone des prestations réalisées. Le contenu attendu de ce bilan est précisé à l'article 4.2 du présent CCTP.



- **Formation** : le titulaire veille à ce que son personnel soit sensibilisé et formé aux enjeux du développement durable, notamment en matière d'organisation de voyages écoresponsables. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- **Gestion écoresponsable des imprévus** : en cas de modification ou d'annulation partielle du voyage, ou d'imprévus dû à un prestataire (transporteur, hébergeurs et autres), le titulaire s'engage à proposer des alternatives conformes aux principes du développement durable (recours à des prestataires locaux, limitation des déplacements supplémentaires, etc.).
- **Documentation numérique** : l'ensemble des documents relatifs aux prestations (billets, programmes, autorisations, mémo prévu à l'article 2.6, etc.) sera transmis prioritairement au format numérique afin de limiter l'usage de papier.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU TITULAIRE DU LOT 2

En complément des obligations prévues à l'article 8 du CCAP, les obligations suivantes sont également applicables au présent contrat.

### ■ 4.1. Assistance des voyageurs

Le titulaire met à disposition des voyageurs une assistance téléphonique sans frais et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 afin de garantir une assistance aux voyageurs qui rencontreraient un incident en lien avec une prestation d'hébergement (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante...) ou de transport (grèves, incidents voyage, etc.) pendant son séjour.

Le coût de cette prestation est compris dans les frais de transactions liées à l'hébergement ou au transport.

### ■ 4.2. Suivi d'exécution : remise d'un bilan statistique et reporting

A chaque fin d'année universitaire, le titulaire remet un bilan statistique des prestations réalisées qui se décompose selon les catégories suivantes :

- Par service commanditaire de l'Université, en précisant la date de commande, la destination, la durée du voyage, le montant HT et TTC de la prestation, le nombre de kilomètres parcourus et les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Par nature de dépense (transports routier/aérien/train/maritime, hébergement), en nombre et en volumes financiers avec indication du cumul sur l'année en cours.
- Pour les déplacements seulement : par transporteur, en précisant la destination, le coût HT et TTC par déplacement et les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Pour les réservations d'hébergements seulement : par pays/ville en précisant le nombre de nuitées, les caractéristiques des hébergements réservés (hôtel, appart-hôtel, auberges de jeunesse, petits déjeuners, etc.), le cout HT et TTC par déplacement et les émissions de CO<sub>2</sub>.

Le bilan s'accompagne d'un **reporting précis sur les éléments suivants** :

- Qualité environnementale des prestataires retenus : part des prestataires (transport, hébergements, restauration et autres) engagés dans une démarche environnementale (label ou certification à l'appui) sur l'ensemble des prestataires retenus pour l'exécution des prestations.
- Taux de remplacement des moyens de transport les plus polluants : part des déplacements pour lesquels les services prescripteurs de l'Université ont choisi le train ou le bus lorsque l'avion était autorisé.
- Prestations effectuées et taux d'incident : volumétrie des prestations assurées et taux d'incidents constatés ainsi que les mesures correctives pour y remédier.

- Plan de progrès : suivi des indicateurs qui auront été définis entre les parties dans le cadre de la mise en œuvre du plan de progrès.

Ces éléments sont transmis à l'Université Lumière Lyon 2 annuellement au plus tard le 15 juin de chaque année. A défaut, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité prévue à l'article 13 du CCAP.

Si besoin exprimé de l'une des parties, la remise de ces éléments donne lieu à une revue de contrat entre le titulaire et l'Université afin de faire un point sur l'exécution du contrat, commenter les données statistiques et identifier les points à améliorer notamment dans le cadre du plan de progrès prévu dans le CCAP.

Ces données peuvent également être demandées en cours d'exécution, de façon trimestrielle ou semestrielle. Dans ce cas, le titulaire s'engage à fournir ces données dans le délai prévu à l'article 6.3 du CCAP. A défaut, il s'expose à l'application d'une pénalité.

## ARTICLE 5. GARANTIES

### ■ 5.1. Demande de modification ou annulation d'une réservation à l'initiative de l'Université

Le titulaire s'engage à prendre en compte les demandes de modification et d'annulation émises par l'Université dans l'heure suivant cette demande à compter de sa réception.

**Nota : les demandes de modification doivent être portées exclusivement par la personne ayant validé le bon de commande initial. Le titulaire s'assure que c'est le cas avant de procéder à toute modification.**

Toute demande de modification, d'annulation partielle ou totale présentée par l'Université 18 heures ouvrées avant le début de la prestation<sup>2</sup> doit être traitée sans frais supplémentaire de gestion par le titulaire.

Seule la différence de prix résultant de la modification ou de l'annulation peut être facturée à l'Université (prix des transporteurs, hébergeurs, etc) ou le cas échéant, remboursée. Le titulaire s'engage, à ce titre, à proposer des solutions permettant de minimiser au maximum, voire de supprimer, les éventuels frais d'annulation ou de modification pour l'ensemble des prestations susvisées ainsi que les frais liés aux préparations.

Le montant de cette différence est communiqué par le titulaire à l'Université.

Passé ce délai, le titulaire appliquera le forfait prévu au Bordereau des prix.

**Nota : aucun frais ne pourra être facturé au titre d'une modification ou annulation avant l'émission du bon de commande au titulaire.**

### ■ 5.2. Modification ou annulation extérieure à la volonté de l'Université

En cas de retard ou d'annulation de transport (grèves, mouvements sociaux ou perturbations météorologiques), le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour informer le voyageur de l'évolution de la situation en direct.

Le cas échéant, il s'engage à trouver une solution de substitution afin que le déplacement ne soit pas annulé.

En cas d'annulation définitive, notamment par le transporteur, le titulaire effectue les démarches nécessaires et s'engage soit, à rembourser le montant intégral de la prestation (transport, hébergement et autres prestations) à l'Université Lumière Lyon 2 sous forme d'avoir ou par virement bancaire soit, à organiser les prestations à une date ultérieure (en cas de demande de report par l'Université) sans aucun frais supplémentaire.

---

<sup>2</sup> Jours et heures ouvrés applicables au présent accord-cadre : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

### ■ 5.3. Modification ou annulation suite à une erreur dans la réservation par le titulaire

En cas d'erreur commise par le titulaire dans la réservation d'une prestation, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de l'ajustement de la réservation ou de la réservation d'une nouvelle prestation.

En cas de baisse de prix, il est tenu de rembourser la différence à l'Université Lumière Lyon 2 sous forme d'avoir ou par virement bancaire.