



CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Services d'agence de voyages et services annexes
pour la Chambre de Commerce et d'Industrie
d'Occitanie**

N° du CCP : 25OCC03LR

Chambre de Commerce et d'Industrie Région Occitanie
CCI Occitanie
5 Rue DIEUDONNE COSTES
31701 BLAGNAC

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat	4
1.1 - Objet du contrat	4
1.2 - Décomposition du contrat	4
1.3 - Type d'accord-cadre	4
1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande	4
1.5 - Réalisation de prestations similaires	5
1.6 - Dispositif de vigilance	5
2 – Pièces contractuelles	5
3 - Intervenants	5
4 - Confidentialité et mesures de sécurité	5
5 - Protection des données à caractère personnel	5
5.1 - Description du traitement de données à caractère personnel	5
5.2 - Obligations du titulaire	6
5.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire	6
5.2.2 - Droit d'information des personnes concernées	6
5.2.3 - Exercice des droits des personnes	6
5.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel	6
5.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations	7
5.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel	7
5.2.7 - Durée et modalités de conservation des données	7
5.2.8 - Sort des données	7
5.2.9 - Délégué à la protection des données	7
5.2.10 - Registre des catégories d'activités de traitement	7
5.2.11 - Documentation	8
5.3 - Obligations de l'acheteur	8
6 - Durée et délais d'exécution	8
6.1 - Durée du contrat et délais d'exécution	8
6.2 – Reconduction du contrat	8
6.3 – Délais d'exécution	8
7 - Prix	8
7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués	8
7.2 - Modalités de variation des prix	9
7.2.1 - Frais de gestion	9
7.2.2 - Prix des réservations	9
7.4 – Optimisation financière des prestations de transport et d'hébergement	9
8 - Garanties Financières	10
9 - Avance	10
10 - Modalités de règlement des comptes	10
10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs	10
10.2 - Présentation des demandes de paiement	10
10.3 - Délai global de paiement	11
11 - Conditions d'exécution des prestations	11
11.1 – Description des prestations attendues	11
11.1.1 – Titres de transport aérien et ferroviaire, national et international	11
11.1.2 – Hébergement national et international	12
11.1.3 – Profil super utilisateur et accès aux chambres supérieures	13
11.1.4 – Assurance voyageurs	13
11.1.5 – Autres services associés	13
11.2 – Accompagnement en ligne	13
11.2.1 – Mise en place d'un outil de commande online	14
11.2.2 – Disponibilité de l'outil	14
11.2.3 – Assistance de l'outil	14
11.2.4 – Maintenance et support technique de l'outil	15
11.3 – Commandes offline	16
11.4 – Négociation des accords commerciaux	16
11.5 – Exclusivité	16
11.6 – Rapports d'activité	17
11.7 – Obligation d'information	17
11.8 – Enquête de satisfaction auprès des clients internes	17
11.9 – Réunion de lancement et réunions de suivi	17
11.9.1 - Réunion de lancement	17
11.9.2 - Réunion de revue de compte annuelle	17
11.9.3 - Réunion sur demande	17
11.10 – Obligation de résultat	17

11.11 – Formation	17
11.12 – Plan de réversibilité et fin de l'accord-cadre	18
12 - Pénalités	18
12.1 - Pénalités de retard	18
12.2 - Pénalité pour travail dissimulé.....	18
13 - Assurances	18
14 - Clause de réexamen.....	19
15 - Résiliation du contrat	19
15.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre.....	19
15.2 - Redressement ou liquidation judiciaire.....	19
16 - Règlement des litiges et langues	20
17 - Dérogations	20

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent des services d'agence de voyages et services annexes pour le personnel de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Occitanie.

Les services d'agence de voyages et services associés concernent principalement :

- la réservation de billets de transport aérien et ferroviaire ;
- la réservation de prestations d'hébergement (pouvant inclure la restauration) ;
- la gestion de services annexes (gestion visas, passeports...).

Ces services se déclinent sous deux formes : un accompagnement en ligne (online) et un accompagnement hors ligne (offline).

Accompagnement online : le titulaire s'engage à mettre à disposition un outil de réservation en ligne, en mode SaaS, accessible au personnel de la CCI Occitanie. Cet outil devra permettre d'effectuer des réservations pour leur propre compte ainsi que pour le compte de tiers.

Accompagnement offline : le titulaire s'engage à accompagner le personnel de la CCI Occitanie pour la gestion de commandes hors ligne. Cela inclut les cas de difficulté de commande, les commandes groupées ou toute demande spécifique nécessitant un traitement particulier ou ne pouvant pas être traitée via l'accompagnement online.

Le titulaire poursuivra les objectifs suivants :

- accompagner la CCI dans la mise en place d'un outil de réservation en ligne ;
- organiser les déplacements des agents ;
- assurer des prestations au meilleur coût ;
- faciliter la garantie des réservations et paiement des prestations hôtelières et de la billetterie par les outils et moyens de paiement choisir la par CCI ;
- offrir la possibilité de modifier ou d'annuler les billets ;
- informer / conseiller les voyageurs ;
- gérer, le cas échéant, les besoins en visas / passeports.

Le titulaire avance pour le compte de la CCI l'ensemble des frais afférents aux prestations de voyage (transport, hébergement, etc.) nécessaires à l'exécution du présent contrat. Ces frais lui seront remboursés selon les modalités définies dans le présent document.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par l'acheteur.

1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots. L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.3 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec maximum est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par l'acheteur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais de livraison (date de début et de fin) ;
- les lieux de livraison des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

Seuls les bons de commande signés par le représentant de l'acheteur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

1.5 - Réalisation de prestations similaires

L'acheteur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

1.6 - Dispositif de vigilance

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D.8222-5, D.8222-7 et D.8254 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne de mise à disposition, gratuitement, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

2 – Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE)
- Le bordereau de prix unitaires (BPU)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Le cadre de réponse technique du candidat (CRT)

3 - Intervenants

Le titulaire désigne un interlocuteur unique pour le suivi de l'exécution des prestations. En cas de changement, le titulaire informe l'Acheteur à l'avance des coordonnées et des fonctions du nouvel interlocuteur. L'Acheteur désigne un ou plusieurs référents techniques chargés de faire le lien avec l'interlocuteur unique.

4 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS. Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-FCS.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

5 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-FCS, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

5.1 - Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

La durée du traitement des données correspond à la durée de vie du marché.

5.2 - Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur,
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

5.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

5.2.2 - Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

5.2.3 - Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :
dpo@occitanie.cci.fr

5.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance par tout moyen faisant foi.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

5.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

5.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

5.2.7 - Durée et modalités de conservation des données

La durée et les modalités de conservation des données se restreignent à la durée du marché.

5.2.8 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

5.2.9 - Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

5.2.10 - Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

5.2.11 - Documentation

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

5.3 - Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :

- fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

6 - Durée et délais d'exécution

6.1 - Durée du contrat et délais d'exécution

La durée du contrat démarre à compter du 1^{er} novembre 2025 ou de la date de sa notification lorsque celle-ci est postérieure. L'accord-cadre a une durée initiale d'un an.

6.2 – Reconduction du contrat

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par l'acheteur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

6.3 – Délais d'exécution

Les délais d'exécution des prestations sont définis dans le présent document et dans le cadre de réponse technique du titulaire. A défaut, ils sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Le titulaire adoptera un mode de gestion des commandes qui garantisse une réponse rapide au demandeur. Le titulaire devra exécuter la livraison suivant les délais ci-dessous :

- Quatre (4) heures de la commande en cas d'urgence, sous réserve de la disponibilité des titres de transport auprès des transporteurs ;
- Quarante-huit (48) heures maximum (hors week-end et jours fériés) de la commande non urgente. Le candidat pourra proposer des délais inférieurs dans son offre.

7 - Prix

7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement et du bordereau de prix unitaires (BPU).

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au développement, à la maintenance et à l'hébergement de l'outil en ligne, ainsi que les frais de support technique et d'assistance utilisateur et frais de rémunération de l'agence de voyages. Ils incluent également les frais de gestion, de réservation et de suivi des voyages, les frais de déplacement et de séjour des agents de voyages pour les prestations d'accompagnement hors ligne, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les prestations de réservation (hébergement, transport, etc.) sont refacturées sur la base des tarifs réels pratiqués par les prestataires finaux au moment de la commande.

7.2 - Modalités de variation des prix

La date d'établissement des prix est la date à laquelle le titulaire a fixé son prix dans l'offre. Cette date permet de définir le "mois zéro".

7.2.1 - Frais de gestion

Pour les frais de gestion, les prix sont révisables annuellement par application d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = 15.0\% + 85.0\% (\text{Indice à la date de reconduction} / \text{Indice à la date du mois zéro})$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient d'actualisation.

Lorsqu'une actualisation est effectuée provisoirement en utilisant une valeur d'index antérieure à celle qui doit être appliquée, l'actualisation définitive, calculée sur la base de la valeur finale de l'index correspondant, intervient au plus tard trois mois après la publication de cette valeur.

L'indice de référence est l'indice INSEE de production dans les services - Activités des agences de voyage et voyagistes (NAF rév. 2, niv. groupe poste 79.1) Série mensuelle CVS-CJO - France - Base 100 en 2021 – Identifiant 010769427.

En cas de disparition de l'indice retenu pour la révision, la méthode proposée par l'INSEE, afin d'assurer la concordance des indices, est utilisée sans qu'il soit nécessaire de procéder par un avenant. Lorsqu'aucune concordance n'est prévue, l'indice retenu pour la révision est remplacé par un indice équivalent choisi et arrêté de commun accord entre le titulaire et l'acheteur. L'acheteur notifie sa décision au titulaire, par tout moyen permettant de donner date certaine, l'indice ainsi retenu et ses conditions de mise en œuvre, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant et sans préjudice des dispositions relatives à la formule et à ses conditions de mise en œuvre prévus par le présent document.

7.2.2 - Prix des réservations

Les prestations de réservation (hébergement, transport, etc.) sont refacturées sur la base des tarifs réels pratiqués par les prestataires finaux au moment de la commande. En conséquence, ces prestations ne font l'objet d'aucune révision ni actualisation des prix.

7.4 – Optimisation financière des prestations de transport et d'hébergement

Le titulaire s'engage à faire bénéficier l'acheteur dans les meilleurs tarifs possibles en mettant en concurrence les compagnies aériennes et ferroviaires desservant les différentes destinations pour obtenir les meilleures conditions globales. Il s'engage à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût/flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement des billets pour répondre aux contraintes ou exigences des missions. Il est en mesure d'optimiser les itinéraires, en appliquant les tarifs les moins élevés possibles, y compris en ayant recours à des tarifs à bas coût (recours à compagnies aériennes low cost, tarifs restrictifs des compagnies ferroviaires etc).

Afin de mesurer la performance de l'agence sur la billetterie aérienne, la référence retenue est le plein tarif Flex Fare IATA en vigueur au moment de la réservation. Un indicateur de performance pourra être calculé à partir de l'écart entre ce tarif et le tarif effectivement obtenu par l'agence, exprimé en pourcentage ou en montant d'économie.

Les prix proposés par le titulaire sont systématiquement les tarifs publics ou négociés les plus bas applicables et conformes à la politique voyage.

Les prix proposés par le titulaire sont systématiquement :

- soit les tarifs publics les plus bas disponibles ;
- soit des tarifs spécifiques issus de ses propres accords commerciaux avec des prestataires, sous réserve qu'ils ne soient pas supérieurs aux tarifs publics ;

-soit sur la base des tarifs négociés par le titulaire ou exceptionnellement par la CCI dans le cadre de négociations particulières.

A ces tarifs s'ajoutent les frais de gestion qui doivent faire l'objet, quel que soit le mode de réservation, d'une ligne spécifique dédiée aux frais de gestion. Les propositions faites ou affichées reflètent l'intégralité de l'offre.

8 - Garanties Financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

9 - Avance

Aucune avance ne sera versée.

10 - Modalités de règlement des comptes

10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

10.2 - Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° Le numéro du bon de commande ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date d'exécution des services ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des prestations réalisées ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des prestations réalisées ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 13002247800015

10.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement et après vérification du service fait sous réserve des conditions suivantes :

- les prestations sont conformes en tous points aux engagements
- aucune erreur ou anomalie relevée lors de la vérification de la demande de paiement

Si la demande de paiement n'est pas conforme au contrat, la CCI pourra suspendre le délai de paiement jusqu'à réception d'une demande conforme.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

11 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Notification par le biais du profil d'acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-FCS.

Formation du personnel :

Le titulaire assurera la formation du personnel chargé d'utiliser les prestations.

11.1 – Description des prestations attendues

11.1.1 – Titres de transport aérien et ferroviaire, national et international

Réservation des titres de transport

Le titulaire a la charge des prestations de réservation online et offline des titres de transport pour les déplacements des agents de la CCI Occitanie.

Cela comprend : la recherche, réservation et émission de titres de transports ferroviaires ou aériens régionaux, nationaux ou internationaux dans le cadre des déplacements du personnel de la CCI.

Réservation et émission des billets d'avion

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

Réservation et émission des billets de train

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

Conditions financières

Aucun frais prépayé ou équivalent ne pourra être demandé à la CCI au titre de la mise à disposition des billets. C'est le titulaire qui effectue le paiement pour le compte de l'acheteur.

11.1.2 – Hébergement national et international

Réservations hôtelières et logements

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

Une offre variée et suffisante d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée, respectant les montants définis dans les politiques voyage selon le barème de la CCI. Cette offre doit inclure des hôtels avec un confort minimal, à savoir :

- Une salle de bain privative,
- Un Wi-Fi gratuit,
- Un minimum de 2 étoiles en France Métropolitaine.

Les établissements proposés doivent être situés dans un périmètre de 15 à 30 minutes en transport en commun autour du lieu de la mission ou dans un rayon d'environ 1,5 kilomètres.

Processus de réservation et prépaiement

Les réservations sont prépayées par le titulaire pour le compte de l'acheteur. Le prépaiement inclut le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, du petit-déjeuner (le cas échéant), et de la taxe de séjour lorsque celle-ci est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées.

Le titulaire doit proposer un catalogue d'hôtels conforme aux tarifs cibles définis par la politique voyages, en excluant des plateformes comme Airbnb, logements proposés par des particuliers, auberges de jeunesse, ou dortoirs.

Bon d'échange (voucher)

Un voucher est délivré par le titulaire au voyageur, qui mentionne les éléments suivants :

- Le paiement effectué,
- Le nom et les coordonnées de l'établissement hôtelier,
- Le numéro de téléphone d'assistance 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".

Modifications et annulations

Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement (par exemple : mini-bar, services supplémentaires) sont réglés directement par eux-mêmes durant leur séjour.

Le titulaire garantit les réservations effectuées et la disponibilité des chambres jusqu'à l'arrivée du voyageur.

Les offres doivent permettre des annulations et modifications de réservation. Les offres non modifiables et/ou non annulables ne peuvent être proposées à l'acheteur.

La modification d'une commande avant l'émission du billet ou du bon n'entraînera pas de frais supplémentaires.

Les billets émis et annulés avant le départ ne seront facturés à la CCI que dans des conditions de vente particulières (billet non échangeable, non remboursable...), sauf si le titulaire a fourni à l'agent un billet dans ces conditions mais dans des délais ne permettant pas à l'agent de l'utiliser (livré hors délais).

En cas d'annulation d'un titre de transport, le titre de transport non utilisé sera restitué au titulaire du marché et fera l'objet d'un avoir au bénéfice de la CCI.

Les conditions d'annulation et de modification d'une commande (délais, pénalités...) devront être précisées par le titulaire du marché au moment de la réservation, de telle sorte qu'elle soit très facilement compréhensible par les voyageurs et la personne qui émet le bon de commande (informations clairement formulées en toutes lettres et en français).

Exigences supplémentaires et géolocalisation

Les établissements hôteliers doivent être géolocalisés pour permettre une gestion optimale des déplacements. En cas de non-conformité, 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 sur simple demande de l'acheteur.

Hôtels non conformes et retrait de l'offre

L'acheteur se réserve le droit de choisir les hôtels si l'offre proposée ne correspond pas à ses besoins spécifiques. Le titulaire doit s'assurer que les hôtels proposés respectent les critères de qualité, sécurité, et proximité définis.

11.1.3 – Profil super utilisateur et accès aux chambres supérieures

Le titulaire pourra proposer un profil super utilisateur aux voyageurs réguliers ou ceux effectuant un nombre important de réservations, afin de leur offrir des avantages supplémentaires, notamment l'accès à des chambres supérieures à prix standard. Ce profil aura droit à l'accès à des chambres supérieures (chambres exécutives, suites, ou chambres de niveau supérieur) au tarif standard, sans supplément, pour les réservations hôtelières effectuées par les super utilisateurs, sous réserve de disponibilité.

Les chambres supérieures seront attribuées en fonction de la disponibilité et des accords spécifiques entre le titulaire et les établissements hôteliers partenaires.

Le titulaire s'engage à respecter les critères d'attribution du profil super utilisateur qu'il aura préalablement définis dans son cadre de réponse technique et devant a minima respecter les éléments suivants :

- Fréquence des déplacements : un nombre défini de voyages effectués par an
- Volume de réservations : le nombre de réservations effectuées par an
- Dépenses totales : un seuil de dépenses totales pour les réservations de transport et d'hébergement par an

11.1.4 – Assurance 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.

11.1.5 – Autres services associés

Le titulaire sera en mesure de proposer sur demande de l'acheteur l'obtention de cartes de réduction, la gestion des abonnements individuels et des coupons de réduction. Le titulaire repropose au représentant de l'acheteur 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.

11.2 – Accompagnement en ligne

Le titulaire s'engage à mettre à disposition du personnel de la CCI Occitanie une plateforme de réservation en ligne hébergée en mode SaaS. Cet outil doit être accessible en continu (24 h/24, 7 j/7) par internet, sans installation locale, et offrir un accès sécurisé réservé aux agents de la CCI. Les employés pourront l'utiliser pour réserver leurs déplacements professionnels pour leur propre compte ou au nom de tierces personnes (participants, partenaires, intervenants, etc.)

La solution en ligne couvre l'ensemble des besoins liés aux voyages et aux transports. Elle permet la recherche et la réservation de prestations variées, notamment :

- Transports : billets d'avion (vols nationaux et internationaux), billets de train (TGV, TER, Intercités), ou autres moyens de transport en commun ;
- Hébergement : réservation d'hôtels, résidences hôtelières, hébergements collaboratifs ou similaires, avec gestion des séjours (nuits multiples) et des voyages de groupe ;
- Prestations associées : transferts (taxi, VTC), assurances voyage, options de restauration (repas embarqués, restaurants partenaires) et services spéciaux
- Réservation multi-voyageurs/multi-prestations : la plateforme doit permettre de réserver simultanément pour plusieurs voyageurs et de combiner plusieurs prestations dans un même dossier

L'outil propose une interface claire et ergonomique, incluant notamment :

- Un espace personnel par utilisateur (profils voyageurs) permettant de consulter l'historique des déplacements et de télécharger les billets
- Le paramétrage complet de la politique voyages de la CCI (transporteurs et hébergements préférentiels, plafonds budgétaires...)
- Un système de gestion des autorisations : par exemple, validation préalable d'un responsable ou du service achats pour certaines catégories de dépenses
- Un système d'alerte au responsable ou service achats en cas de dépassement du barème de la nuitée de la CCI Occitanie
- Des notifications automatiques (e-mail, SMS ou notifications mobiles) en cas de confirmation, modification, annulation de réservation ou de tout incident technique
- Une compatibilité avec des moyens de paiement en ligne sécurisés (cartes bancaires, solutions de paiement...) et la génération de factures ou de bordereaux de dépenses
- Les prix affichés dans l'outil mettent en évidence les frais d'agence dans une ligne dédiée

11.2.1 – Mise en place d'un outil de commande online

Le planning, le délai de mise à disposition de l'outil de commande en ligne, et sa mise en ordre de marche sont fixés d'un commun accord au démarrage du marché, et ce étant entendu que le démarrage effectif des prestations de l'offline et de l'online est fixé au 1^{er} novembre 2025 au plus tard (sauf date de notification lorsque la notification est postérieure au 1^{er} novembre 2025).

Le candidat décrira dans sa réponse les modalités de mise à disposition de l'outil ainsi que les modalités de déploiement proposées, avec détail de la méthode d'inscription des collaborateurs.

A noter, que le paramétrage peut être sensiblement différent d'un utilisateur à l'autre (niveaux de validation, ...).

La liste nominative, par Direction ou par service des personnes autorisées à passer des commandes sera fournie au prestataire retenu lors de la réunion de lancement de marché et fera l'objet de mise à jour autant que de besoins.

11.2.2 – Disponibilité de l'outil

L'outil doit être disponible 24h/24, 7j/7 sauf cas de force majeure dûment constaté. La maintenance préventive et curative doit être anticipée, et les utilisateurs doivent être prévenus des opérations de maintenance, ainsi que des éventuelles coupures.

Les anomalies liées à l'outil rencontrées par les utilisateurs sont signalées au titulaire via l'outil de ticketing, ou par courrier électronique sur une adresse mail générique pour le marché.

En cas d'indisponibilité prolongée des applications informatiques (au-delà de 4 heures continues), le titulaire déclenche un dispositif de commande manuelle. Les prix appliqués pour la facturation du dossier sont ceux du tarif online.

11.2.3 – Assistance de l'outil

Le titulaire met à disposition des utilisateurs du marché de la CCI une assistance téléphonique pour l'utilisation du portail en ligne.

L'assistance répond aux questions des utilisateurs du marché et propose un accompagnement à tout voyageur ou chargé de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

L'assistance téléphonique comporte plusieurs niveaux :

- Assistance support de niveau 1 (téléassistance) : aide à l'utilisation et à la résolution de problèmes simples
- Assistance support de niveau 2 : diagnostic de problèmes plus complexes ;
- Assistance support de niveau 3 : pannes nécessitant l'intervention d'un spécialiste interne ou éventuellement externe (éditeur par exemple).

11.2.4 – Maintenance et support technique de l'outil

L'outil fonctionnera obligatoirement en mode On-Cloud SaaS. Le titulaire prend en charge la maintenance corrective et évolutive de son outil.

Maintenance corrective

La maintenance corrective comprend les éléments suivants :

- a) Assistance téléphonique
- b) Gestion des anomalies

Le titulaire communique le nom des personnes à qui doivent être transmises les signalements d'anomalies. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au titulaire sans délai. Le titulaire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

Durant la période de maintenance, le titulaire s'engage à respecter les délais suivants :

- a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrables. Le titulaire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante de façon définitive sous 4 jours ouvrables et propose une solution de contournement sous 2 jours ouvrables.
- b) En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrables. Le titulaire s'efforce de corriger l'anomalie semi-bloquante de façon définitive sous 8 jours ouvrables et propose une solution de contournement sous 4 jours ouvrables.
- c) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée sous 2 jours ouvrables. Le titulaire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante de façon définitive sous 15 jours ouvrables. Avec l'accord de la CCI, la correction d'une anomalie mineure peut faire partie de la livraison d'une nouvelle version du service.

Maintenance Evolutive

Dans le cas où une nouvelle version de l'outil de réservation en ligne serait prévue, le titulaire s'engage à en informer la CCI au plus tôt.

Changement de l'outil

Dans le cas où le titulaire changerait son outil de réservation en ligne, ce dernier s'engage à en informer la CCI dans un délai minimum de 6 mois.

Support technique

Le titulaire fournira un service de support technique s'appliquant à l'ensemble des composants constituant le progiciel.

Ce service consiste à la CCI par téléphone ou par télémaintenance. Le titulaire s'engage à exécuter ces prestations de support technique dans les horaires qu'il aura préalablement définis dans son offre technique. La prise en compte de la demande sera faite dans un délai maximum de 30 minutes suivant l'appel au n° Hotline fourni par le titulaire.

Le titulaire mettra à disposition de la CCI un outil de ticketing permettant de gérer et tracer l'ensemble des échanges entre la CCI et ce dernier.

Hébergement externalisé

L'hébergement étant réalisé en mode SaaS (Software as a Service), le prestataire assurera l'hébergement/l'exploitation dont la sauvegarde des données / le plan de continuité d'activité - PCA / le plan de reprise d'activité -PRA de l'outil de réservation et la gestion de la base des données.

Le prestataire devra détailler dans sa réponse les moyens mis en place pour réaliser les fonctions suscitées.

Les conditions suivantes devront être remplies :

- Les données devront être stockées sur des serveurs localisés dans l'Union Européenne ;
- Le siège social de la société hébergeant les serveurs devra être situé dans l'Union Européenne. Cette société ne devra être assujettie qu'aux réglementations de l'Union Européenne ;
- En cas d'interruption du service pour maintenance, la CCI sera informée suffisamment à l'avance (3 jours ouvrés) afin d'anticiper toute perturbation sur ses activités ;
- Le prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues et mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des données. Les transferts de données seront sécurisés ;
- En cas de constatation d'intrusion dans le système d'information et d'éventuel vol de données concernant la CCI, le prestataire devra en informer la CCI sous un délai maximum de 2 jours.

11.3 – Commandes offline

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

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.

Le volet hors ligne consiste en un service d'assistance humaine complète apporté par le prestataire en complément de l'outil en ligne. Le titulaire doit fournir un interlocuteur dédié ou une équipe spécialisée, capable de conseiller et d'assister le personnel de la CCI Occitanie à tout moment. Cette assistance doit être disponible de façon réactive, idéalement 24 h/24 et 7 j/7, afin de répondre en temps réel à toute difficulté ou situation urgente.

Les principaux services d'accompagnement hors ligne attendus incluent notamment :

- Support personnalisé : mise à disposition d'un gestionnaire de compte ou d'un centre d'appels dédié à la CCI Occitanie. Ce service garantit un suivi individualisé des dossiers et un point de contact unique pour toutes les demandes liées aux déplacements.
- Assistance 24/7 : soutien continu par téléphone et/ou messagerie (e-mail, chat), accessible en dehors des horaires habituels si nécessaire eagencia.fr.
- Gestion des cas complexes : prise en charge des commandes groupées (réservations simultanées pour plusieurs collaborateurs lors d'événements ou réunions), des modifications de dernière minute, annulations, réacheminements d'urgence et autres imprévus.
- Conseil et optimisation : expertise pour optimiser les itinéraires et les coûts (réduction des trajets multiples, regroupement de réservations, choix de tarifs avantageux) et veiller au respect de la politique voyages interne.
- Couverture globale des prestations : gestion de l'ensemble des services liés au déplacement (transport ferroviaire ou aérien, hébergement, location de véhicules, services annexes comme visas ou formalités administratives), en coordination avec la plateforme en ligne.
- Suivi post-décision : comptes rendus réguliers sur le déroulement des voyages et bilans de dépenses, afin d'ajuster si besoin les procédures et d'assurer le service après-vente (déclarations de sinistre, remboursements, réclamations).

Dans l'ensemble, le prestataire s'engage à fournir une couverture exhaustive du parcours voyage, combinant la souplesse d'une solution digitale en mode SaaS avec la disponibilité d'une équipe d'experts pour traiter les cas exceptionnels et les besoins spécifiques. Cette organisation duale garantit à la CCI Occitanie un service performant, fiable et réactif pour tous ses déplacements professionnels

11.4 – Négociation des accords commerciaux

Le titulaire négocie les conditions tarifaires et avantages associés auprès des établissements hôteliers sollicités par la CCI Occitanie, ou en cohérence avec les besoins exprimés par la CCI. Il a pour objectif d'intégrer des tarifs dans le respect du barème de la CCI. Il intègre ces accords commerciaux dans ses systèmes d'information dans un délai maximum de 2 semaines après obtention des tarifs négociés et au plus tard 4 mois après la demande de négociation faite par la CCI Occitanie. Ces prestations se font sans frais supplémentaires pour la CCI.

11.5 – Exclusivité

Le titulaire bénéficie de l'exclusivité pour couvrir les besoins de l'acheteur concernant les prestations objet du contrat. Toutefois et à titre exceptionnel, la CCI garde la possibilité de réserver des titres de transports ou des hébergements sans passer par le titulaire du présent marché. Le montant cumulé de cette dépense ne peut dépasser 5% du montant maximum annuel prévu au marché.

11.6 – Rapports d'activité

Le titulaire s'engage à transmettre périodiquement un rapport d'activité des services d'agence de voyages et services annexes. Ce rapport sera communiqué trimestriellement ainsi qu'annuellement.

Toutes les données statistiques seront transmises par voie dématérialisée sous format exploitable (Excel ou équivalent). Elles seront communiquées aux référents du marché ou sur demande.

Ces données peuvent être accessibles via la plate-forme dématérialisée du titulaire avec un accès sécurisé par un protocole d'authentification unique.

11.7 – Obligation d'information

Le titulaire est tenu de communiquer à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

11.8 – Enquête de satisfaction auprès des clients internes

Le titulaire mène annuellement une enquête de satisfaction auprès de 5 chargés de voyage. La liste des questions et le panel sont soumis pour validation de la CCI au préalable. La présentation des résultats est intégrée dans la revue de compte annuelle.

11.9 – Réunion de lancement et réunions de suivi

11.9.1 - Réunion de lancement

Une réunion de lancement se tiendra dans un délai maximum de 30 jours calendaires suivant la notification du marché. Elle a pour objet de :

- Présenter les interlocuteurs respectifs de l'acheteur et du titulaire,
- Rappeler les principales obligations contractuelles,
- Mettre en place les modalités opérationnelles de démarrage (accès à l'outil en ligne, création des profils utilisateurs, circuits de validation, modalités de facturation, reporting attendu, etc.),
- Valider le calendrier de déploiement et les livrables initiaux.

11.9.2 - Réunion de revue de compte annuelle

Une réunion annuelle de revue de compte sera organisée à l'initiative de l'acheteur, ou à la demande du titulaire, au minimum une fois par an. Elle permettra notamment :

- De dresser un bilan qualitatif et quantitatif des prestations réalisées (indicateurs de performance, taux de service, conformité à la politique voyages, etc.),
- D'évaluer les économies générées, les incidents éventuels et les actions correctrices mises en œuvre,
- D'actualiser les besoins, d'identifier les pistes d'amélioration continue et de réajuster si nécessaire les modalités d'exécution du marché.

11.9.3 - Réunion sur demande

En complément, des réunions ponctuelles peuvent être organisées à la demande de l'une ou l'autre des parties.

11.10 – Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat dans l'accomplissement des prestations objet du présent accord-cadre, sous réserve du cas de force majeure.

11.11 – Formation

Le titulaire s'engage à assurer la formation initiale des utilisateurs désignés par l'acheteur à l'utilisation de la plateforme de réservation en ligne.

11.12 – Plan de réversibilité et fin de l'accord-cadre

La CCI demeurera propriétaire de l'ensemble des données qu'elle utilise via le progiciel.

À l'issue du marché ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire s'engage à assurer la réversibilité des services dans des conditions garantissant la continuité de l'activité de la CCI.

Il remettra l'ensemble des données (réservations, comptes utilisateurs, reporting, conditions tarifaires négociées, etc.) dans un format exploitable par la CCI ou tout nouveau prestataire.

Le titulaire apportera son assistance au transfert des services, selon des modalités à définir d'un commun accord, sans interruption du service et dans un délai maximum de [X jours].

Les prestations de réversibilité pourront faire l'objet d'une rémunération si elles dépassent les obligations standard du contrat.

12 - Pénalités

12.1 - Pénalités de retard

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard. Le montant total des pénalités de retard est plafonné à 15% du montant maximum de l'accord-cadre. Les pénalités de retard sont appliquées après une mise en demeure préalable restée sans effet dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'envoi.

Les pénalités sont calculées selon les modalités suivantes :

Pénalité	Référence	Montant pénalité
Défaillance dans la prise en charge des réservations offline	11.3	200 € par défaillance constatée
Dépassement du délai d'intégration d'un nouvel hôtel ou tarifs dans l'outil	11.4	50 € par jour calendaire
Non-respect des barèmes dans l'offre hôtelière proposée	11.1.2	100 € par offre
Indisponibilité de l'outil online	11.2	50 € par heure au-delà d'un délai de tolérance de 4 heures
Non-respect réunion de lancement, annuelle ou sur demande	11.9	100 € par réunion manquée
Défaut ou retard de communication du rapport d'activité	11.6	50 € par jour calendaire

12.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, l'acheteur applique une pénalité correspondant à 5,00 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

13 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

14 - Clause de réexamen

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance.

Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :

- des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;
- des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution du marché.

Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix du marché.

Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans les conditions fixées par les documents particuliers du marché ou dans l'avenant conclu en application du présent article.

15 - Résiliation du contrat

15.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par l'acheteur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

15.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement à l'acheteur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

L'acheteur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

16 - Règlement des litiges et langues

Règlement amiable des différends

Les parties s'engagent à résoudre leurs éventuels différends prioritairement par voie de conciliation. Toute contestation de la part du titulaire, relative à l'exécution du présent contrat, devra faire obligatoirement l'objet d'un mémoire en réclamation adressé à l'acheteur avant toute saisine de la juridiction administrative.

Dans son mémoire en réclamation, le titulaire expose les motifs de son différend, indique, le cas échéant, les montants de ses réclamations et fournit les justifications nécessaires correspondant à ces montants.

L'absence de réponse de la CCI au bout de deux mois vaut décision implicite de refus.

Règlement juridictionnel des différends

En cas de conflit qui n'aurait pu être réglé à l'amiable par les deux parties, conformément à l'article R312-11 du Code de Justice Administrative, le tribunal administratif compétent est celui dans le ressort duquel l'autorité publique contractante a signé le contrat ; c'est-à-dire le Tribunal Administratif de Toulouse - 68 Rue Raymond IV - Tél.: 05 62 73 57 57.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

17 - Dérogations

- L'article 6.3 du CCP déroge à l'article 13.1.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services