

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Prestation d'agence de voyage pour
les déplacements professionnels**

SOMMAIRE

Article 1 : Modalités	4
Article 2 : Volume prévisionnel des prestations	4
Article 3 : Obligation de mise en concurrence des compagnies aériennes	4
Article 4 : Réactivité et délais de réponse.....	5
Article 5 : Facturation et transparence des coûts	5
Article 6 : Engagements du titulaire	5
Article 7 : Suivi et contrôle.....	5
Article 8 : Résiliation	5
Article 9 : Pénalités en cas de défaut de réactivité.....	5

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	Prestation d'agence de voyage pour les déplacements professionnels
	Type de contrat	Marché public
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée / Délai	1 an
	Reconduction	Avec
	Prix	Prix forfaitaires et prix unitaires
	Variation des prix	Sans
	Avance	Sans

Article 1 : Modalités

Le prestataire désignera des contacts commerciaux privilégiés au sein de son agence ou de son réseau afin d'apporter un service au plus près des besoins de la CCI IG

Les prestations donnent lieu à l'émission de bons de commande par la CCI IG qui indiquera :

- Les nom et prénom de la personne en mission
- Le type de prestation et le prix
- L'adresse de facturation
- Le code analytique

La classe économique est privilégiée sauf aux cas particuliers prévus par les procédures de la CCI IG. Le prestataire devra faire bénéficier à la CCI IG des tarifs préférentiels dont il pourra disposer pour les différentes prestations.

La livraison des titres de transports et vouchers se fera par courriel sauf demande particulière lors du passage de la commande (par exemple livraison par coursier).

L'agence de voyage assurera la réservation et le paiement du fournisseur. Elle assurera également les démarches de modification ou d'annulation de la prestation le cas échéant.

L'agence s'engage à prendre en compte les abonnements et réductions éventuelles et à prendre en charge sans supplément la gestion des programmes de fidélité.

Article 2 : Volume prévisionnel des prestations

Le volume annuel estimé des prestations est le suivant : - **12 billets en classe Affaires**, - **15 billets en classe Premium**, - **15 billets en classe Économique**.

Le volume total prévisionnel annuel est estimé entre **20 et 45 billets**.

Ces volumes sont donnés à titre indicatif et ne revêtent aucun caractère contractuel. Le titulaire ne pourra prétendre à aucune compensation en cas de variation à la hausse ou à la baisse.

Article 3 : Obligation de mise en concurrence des compagnies aériennes

Pour **chaque demande de billet**, l'agence titulaire devra :

1. **Consulter l'ensemble des compagnies aériennes** opérant sur la destination, sans exception ;
2. **Rechercher systématiquement le meilleur prix disponible** tout en respectant les conditions de voyage fixées par l'entreprise ;
3. Fournir les propositions de toutes les compagnies aériennes.

Ces documents devront être transmis lors de chaque proposition tarifaire.

Cette obligation de mise en concurrence est aussi valable pour les hébergements.

Article 4 : Réactivité et délais de réponse

L'agence devra fournir :

- Une **proposition tarifaire complète dans un délai maximum de 24 à 48 heures** après chaque demande, sauf cas exceptionnel dûment justifié ;
- Une réponse immédiate en cas d'urgence ou de demande nécessitant une réservation rapide (place limitée, tarif évolutif, etc.).

Article 5 : Facturation et transparence des coûts

Chaque devis devra mentionner de manière distincte :

- Le **prix du billet taxes aéroportuaires comprises**,
- Les **frais d'agence** le cas échéant,
- Les éventuels frais de modification ou d'annulation.

Aucune surfacturation, marge cachée ou frais supplémentaires non prévus ne sera accepté.

Article 6 : Engagements du titulaire

Le titulaire du marché s'engage à :

- Respecter l'ensemble des obligations du présent cahier des charges ;
- Garantir la transparence dans la recherche de tarifs ;
- Fournir des prestations de conseil adaptées ;
- Respecter les délais de réponse ;
- Proposer les solutions les plus économiques compatibles avec les contraintes de déplacement.

Article 7 : Suivi et contrôle

L'entreprise se réserve le droit de :

- Contrôler à tout moment la conformité des justificatifs fournis ;
- Auditer les pratiques de l'agence titulaire en matière de consultation des compagnies ;
- Demander des explications en cas d'écart constaté entre les offres proposées et les tarifs moyens du marché.

Article 8 : Résiliation

En cas de manquement répété aux obligations du présent cahier des charges, l'entreprise pourra résilier le marché selon les modalités fixées au CCAP et au CCAG de fournitures courantes et services en vigueur.

Article 9 : Pénalités en cas de défaut de réactivité

Afin de garantir la qualité du service, des pénalités pécuniaires pourront être appliquées en cas de non-respect des délais de réponse définis à **l'article 4**.

La CCI IG se réserve le droit d'appliquer une pénalité pour un **retard supérieur à 24 heures** par rapport au délai maximal fixé qui entraînera une pénalité forfaitaire de **20 €** par demande.

Ces pénalités sont destinées à garantir la réactivité indispensable à la bonne organisation des déplacements professionnels.