

**PRESTATIONS DE RESERVATIONS HOTELIERES ET DE TITRES DE TRANSPORT**

# **ACCORD-CADRE Mono attributaire**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
(CCTP)**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : CADRE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>3</b>
2.1. CADRE REGLEMENTAIRE .....	3
2.2. CADRE OPERATIONNEL : POLITIQUE DE VOYAGE .....	3
<b>ARTICLE 3 : DEFINITION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>3</b>
3.1. PRESTATIONS DANS LE CADRE D'UN SERVICE CLASSIQUE (OFF-LINE) .....	4
3.1.1. Titres de transport.....	4
3.1.2. Location de véhicules de courte durée .....	6
3.1.3. Réservations hôtelières .....	6
3.2. PRESTATIONS DANS LE CADRE D'UN SERVICE EN LIGNE (VIA UN OUTIL DE RESERVATION EN LIGNE/ON-LINE) .....	7
3.2.1. Accès .....	7
3.2.2. Mise en place et fonctionnement du système .....	7
3.2.3. Titre de transport .....	7
3.2.4. Hébergement .....	8
3.3. PRESTATIONS ANNEXES.....	8
3.4. DISPOSITIF D'ASSISTANCE.....	8
3.5. CONTRAINTES LIEES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	8
<b>ARTICLE 4 : DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS (OFF-LINE).....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 5 : PROFIL VOYAGEUR.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 6 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT : PLATEAU(X) D'AFFAIRES DEDIE(S) - IMPLANT(S) ET HABILITATIONS .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 7 : PASSATION DES COMMANDES (OFF-LINE) .....</b>	<b>10</b>
7.1. ÉMISSION DU BON DE COMMANDE.....	10
7.2 MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE .....	10
<b>ARTICLE 8 : FORMATS DES COUPONS DE VOYAGE .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 9 : LIVRAISON DES COUPONS .....</b>	<b>10</b>

## **ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

Le présent accord-cadre, via les marchés subséquents conclus sur son fondement, vise l'ensemble des prestations relatives aux déplacements professionnels individuels ou collectifs : réservations, délivrances de confirmations, émissions, mise à disposition et gestion des titres de transport, principalement aériens et ferroviaires, pour les voyages individuels et de groupes ; hébergement ; location de véhicules de courte durée.

Ces prestations concernent :

- les agents des entités membres du groupement listés en annexe 1 ;
- les personnels dont les frais de déplacement sont pris en charge pour ces entités

L'accord-cadre porte accessoirement sur la délivrance de titres pour tous types de transport (y compris déplacements maritimes) et les affrètements privés.

Le groupement souhaite répondre aux objectifs suivants :

- industrialiser et simplifier les processus de préparation de voyages professionnels ;
- réduire et optimiser les coûts directs des dépenses « missions » de l'établissement et les coûts indirects de traitement de ces dépenses.

## **ARTICLE 2 : CADRE DES PRESTATIONS**

Les procédures associées aux missions décrites sont régies par des textes réglementaires et une politique de voyage.

### **2.1. Cadre réglementaire**

Les déplacements professionnels des agents sont régis par le décret n°2006-781 du 03 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, complété par trois arrêtés interministériels fixant les taux maximum des indemnités pour l'hébergement en métropole

Le détail des textes réglementaires est précisé dans le texte de la politique voyage des entités membres du groupement.

### **2.2. Cadre opérationnel : Politique de voyage**

Le document descriptif de la politique de voyage est fourni en annexe de marchés subséquents.

## **ARTICLE 3 : DEFINITION DES PRESTATIONS**

Les prestations attendues concernant les réservations hôtelières portent sur :

- la réservation des nuitées d'hôtels pour les déplacements en France et à l'étranger, le cas échéant leur annulation ou modification ;
- le paiement direct par le titulaire des hôteliers pour les déplacements en France et à l'étranger.

Les prestations attendues concernant l'acquisition de titres de transport portent sur :

- la réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien ferroviaire et maritime, le cas échéant leur annulation ou modification, pour les déplacements nationaux et internationaux ;
- le paiement direct par le titulaire des billets pour les déplacements en France et à l'étranger ;
- la location de véhicules ;
- les autres services associés (demandes de visas, notamment).

Le titulaire s'engage à faire transporter les agents de l'administration dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté et de rapidité conformément aux directives données par l'administration et aux besoins exprimées par celle-ci.

Le titulaire s'engage à faire bénéficier l'administration des meilleurs tarifs possibles.

La référence retenue pour la mesure de la performance sur l'aérien est :

- le plein tarif FLEX FARE IATA (Association internationale des transporteurs aériens) pour les transports internationaux ;
- à défaut, lorsque le plein tarif FLEX FARE IATA n'est pas publié (comme par exemple sur les vols nationaux, le transport de fret ou les excédants de bagages), c'est le plein tarif public de la compagnie aérienne dominante qui sert de référence.

Pour assurer l'exécution des prestations, le titulaire peut recourir aux transporteurs de son choix en s'assurant que ces derniers respectent :

- les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien ;
- les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transport aérien membres de l'IATA.

En cas de doute quant à la sécurité et la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne, il appartient au titulaire de solliciter l'agrément du pouvoir adjudicateur. Si aucune compagnie aérienne n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le titulaire doit aviser le service à l'origine de la commande de la prestation de l'impossibilité d'effectuer la mission dès qu'il a connaissance de l'information.

Dans tous les cas, les parties doivent s'informer mutuellement de la survenance de tout événement pouvant affecter la bonne exécution des prestations par télécopie ou par mail et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

### **3.1. Prestations dans le cadre d'un service classique (off-line)**

Les prestations confiées au titulaire sont les suivantes :

#### *3.1.1. Titres de transport*

Le titulaire, à la demande de l'administration :

→ Analyse les demandes présentées par l'administration et présente **trois propositions** (dès lors qu'elles existent) les plus avantageuses avec pour objectif, le choix de la solution de transport la plus adaptée et la plus économique dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté aérienne.

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

S'agissant de la billetterie aérienne, les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, a minima de deux compagnies aériennes.

→ Réalise des économies d'échelle et maîtrise les coûts de gestion, propose les meilleures formules tant sur le plan technique que tarifaire.

A ce titre le titulaire est en capacité d'intégrer dans ses propositions s'agissant des prestations de transport, les offres de compagnies à bas coût dites « low cost » ou de communiquer des prix issus « d'allotements », disponibles dans l'offre loisirs de certaines agences de voyages, ou des compagnies aériennes.

→ Effectue et garantit les réservations de transport ou de toute autre prestation liée aux déplacements professionnels.

→ Analyse à la demande des chargés de voyages, les diverses modalités de liaison d'un point à un autre selon le type de transport et l'éventail des conditions tarifaires.

Ces propositions doivent être :

- réalistes et conformes à la politique voyage exprimée par les membres du groupement : si le trajet donne lieu à des escales, la durée totale du trajet (durée escale(s) + durée transport) doit être optimisée ;
- assorties des contraintes et frais relatifs aux conditions tarifaires de chaque billet et notamment des conditions d'annulation ;
- comparables (exemple : franchise bagage en soute pour l'Air), à défaut les précisions doivent être affichées ;
- plafonnées : le tarif le plus élevé ne peut être supérieur :
  - o au tarif négocié par le titulaire pour l'ensemble de sa clientèle ;
  - o à défaut au tarif public de la compagnie aérienne proposant le tarif le plus avantageux.

Pour chaque billet de transport vendu, le titulaire certifie les éléments tarifaires justifiant de ses recherches.

Le titulaire évalue également le surcoût entraîné par l'existence de carte fidélité voyageur (notamment dans le refus de la proposition la moins chère).

**Pour l'Air**, pour chaque titre de transport, les éléments suivants, sont répertoriés et sauvegardés :

- Le tarif de référence ;
- Le tarif public de la compagnie aérienne sur laquelle le billet a été vendu ;
- Les autres tarifs proposés ;
- Le tarif vendu avec une indication de la classe de confort et des caractéristiques (à contraintes, semi-flexible et flexible) ;
- L'empreinte environnementale du tarif vendu ;
- Le montant des taxes ;
- Les délais en jours qui ont séparé la demande de réservation de l'administration et la date du déplacement ;
- Le nombre des retouches après émission du billet ;
- L'information sur le respect ou non de la politique voyage ;
- Le montant de l'économie ;
- L'existence de cartes d'abonnement.

**Pour le Fer**, pour chaque parcours vendu :

- Le tarif public ;
- Les trois propositions (dès lors qu'elles existent) ;
- Le tarif vendu avec l'empreinte environnementale ;
- Les caractéristiques du billet vendu (à contrainte, semi-flexible et flexible) ;
- Les délais en jours qui ont séparé la demande de réservation de l'administration et la date du déplacement ;
- Le nombre des retouches après émission du billet ;
- L'information sur le respect ou non de la politique voyage ;
- Le montant de l'économie ;
- Le montant des taxes, le cas échéant ;
- L'existence de cartes d'abonnement.

La nature des informations demandées au titre des éléments sauvegardés peut à tout moment être modifiée par l'administration, ces données doivent également pouvoir être consultées par l'administration à tout moment.

Le titulaire :

- émet et met à disposition les billets ;
- informe simultanément le chargé de voyages et le voyageur, via une adresse de messagerie, des contretemps, annulation ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques du centre d'appel ou de l'agent de voyage dédié pour une information plus complète ;

- délivre toutes informations sur les formalités administratives (à titre d'exemple passeport, visa) et sanitaires nécessaires à l'exécution d'un déplacement dans un délai maximum figurant dans l'offre technique ; offre une assistance aux démarches pour la délivrance de visas au profit des agents ;
- propose et délivre les cartes d'abonnement et de tarifs réduits des compagnies de transport lorsque cela se justifie en terme d'économies attendues ;
- prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation dès lors que le billet ou le titre de transport le permet dans les 2 heures maximum de la réception de la demande téléphonique d'un service, toute demande téléphonique devant faire l'objet d'une confirmation par courrier électronique ou par fax ;
- au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'administration, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale en négociant auprès du transporteur l'annulation ou la réduction des frais y afférents. En cas d'annulation d'un billet y compris de billets à contrainte, le titulaire veille aux remboursements des taxes aéroportuaires par les compagnies aériennes au profit de l'administration ;
- prend en compte les prestataires suggérés par l'administration en temps réel et négocie avec eux les meilleures conditions tarifaires ;
- organise les déplacements de groupes (contact des participants, gestion de la billetterie, envoi des documents aux participants, gestion des annulations et litiges) ;
- assure le paiement direct et systématique des fournisseurs de telle sorte que l'agent n'effectue l'avance d'aucun frais ;
- recourt systématiquement à la billetterie dématérialisée quand le type de prestation le permet ;
- contracte une assurance voyageurs (bagages, accidents, annulation et rapatriement des personnes) : prestation assurée soit directement par le titulaire, soit sous forme d'un contrat passé par le titulaire avec un organisme spécialisé ;

En cas de non-conformité entre le bon de commande et le ou les titres de transport ou équivalent fournis, le titulaire en est informé et délivre à ses frais les billets adéquats.

### *3.1.2. Location de véhicules de courte durée*

Cette prestation concerne la location de véhicules de courte durée rattachée à un déplacement professionnel.

Pour les prestations de location de véhicules de courte durée, le titulaire effectue et garantit les réservations de véhicule ou de tout autre mode de transport, et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

Le titulaire effectue le règlement de la prestation auprès des loueurs. Le titulaire s'engage à proposer à l'administration les offres tarifaires les plus avantageuses.

### *3.1.3. Réservations hôtelières*

Pour les prestations hôtelières (nuit et petit déjeuner le cas échéant, y compris les taxes diverses notamment de séjour) en chambre simple ou double, le titulaire :

- réserve des chambres d'hôtels (simple ou double) dans le respect des indemnités prévues et répondant aux normes standard de qualité ;
- met en place les moyens nécessaires pour garantir la qualité des hôtels proposés et les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place ;
- délivre au passager un bon d'échange ou voucher et effectue le règlement auprès des hôteliers y compris les taxes diverses ;
- identifie les voyageurs dont la fréquence de voyages justifie l'utilisation d'une carte de réduction permettant l'accès à des tarifs plus avantageux ;
- s'engage à négocier les délais d'annulation fixés par les hôteliers. Pour l'hébergement individuel, aucun frais n'est facturé à l'administration pour toute annulation jusqu'à la veille de l'arrivée.

En cas de défaillance, outre l'application de pénalités, l'administration se réserve le droit de faire exécuter sa commande par un autre prestataire.

### **3.2. Prestations dans le cadre d'un service en ligne (via un outil de réservation en ligne/on-line)**

Le titulaire met à disposition de l'administration qui en fait la demande, en respectant le calendrier de déploiement prévu dans son offre technique, un outil de réservation en ligne mutualisé permettant aux agents et / ou chargés d'affaires d'effectuer eux-mêmes et directement leur réservation. Cet outil pourra être le cas échéant interfacé aux logiciels de gestion des frais de déplacement développés par les membres du groupement.

Le titulaire s'engage à assister l'administration dans la promotion des modes de réservation en ligne. Il s'engage à inciter les demandeurs à utiliser ce mode d'échange pour toutes les transactions qui le permettent, conformément au taux d'adoption prévu dans l'offre technique.

#### *3.2.1. Accès*

Cet outil ou solution est disponible 7j / 7j et 24h / 24h.

L'affichage écran ainsi que toutes les informations sur les contraintes liées aux conditions tarifaires, aux classes tarifaires et au cabines de confort des billets proposés, sont en français et exprimées en euros.

Les instructions sur les modalités du paramétrage comme l'ensemble des données de ce paramétrage sont également en français.

L'accès de cette solution est sécurisé par le recours à des noms d'utilisateurs et mot de passe individuels.

En cas d'indisponibilité de l'outil, la procédure décrite dans l'offre du titulaire se met en place conformément aux délais prévus. Toutefois pendant toute la durée de cette indisponibilité les coûts à la transaction appliqués aux commandes sont ceux applicables aux transactions dans le cadre du service en ligne.

#### *3.2.2. Mise en place et fonctionnement du système*

Une équipe projet par marché subséquent est dédiée par le titulaire à la mise en place de l'outil de réservation en ligne.

Le titulaire prend en charge la mise en place de toute l'infrastructure (formation et assistance), des moyens d'information (supports de formation et documentation), d'aide et de conseil devant permettre à l'ensemble des acteurs d'être opérationnel. Le paramétrage est également effectué par le titulaire en fonction de la politique voyage de chaque membre du groupement.

Les mises à jour sont opérées dans un délai maximum **d'un mois** après demande d'un membre.

Pour faciliter le paramétrage, le titulaire transmet l'ensemble des éléments susceptibles d'adaptation et recueille les souhaits de chaque entité.

L'organisation et la méthodologie utilisées sont précisées dans l'offre technique.

#### *3.2.3. Titre de transport*

La solution proposée permet l'accès des utilisateurs à tous les tarifs des transporteurs en France ou à l'étranger, classés par ordre croissant de prix. Elle offre la possibilité de pré-réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.

Cette solution dispose également d'un circuit de validation avec a minima l'intervention d'1 valideur.

Le marché subséquent indique si cette validation est systématique ou si celle-ci ne se justifie que lorsque le choix s'est porté sur le billet dont les caractéristiques ne respectent pas la politique voyage.

Les propositions affichent l'intégralité des offres disponibles sur le marché, y compris celles des compagnies aériennes à bas coût et des tarifs type Prem's de la SNCF.

### 3.2.4. Hébergement

Les propositions d'hébergement sont disponibles dans l'outil de réservation en ligne dès lors que l'interface est effective.

L'offre d'hébergement doit comprendre :

- l'accès à la réservation directe d'une sélection d'hôtels référencés dans les GDS (systèmes globaux de distribution) en fonction des indemnités prévues ;
- l'accès aux catalogues négociés pour l'administration.

L'affichage s'opère en privilégiant la solution la plus adaptée, la plus avantageuse en termes financier et d'empreinte environnementale. Les propositions seront également classées en fonction des préconisations de la politique voyage.

Cette solution dispose également d'un circuit de validation avec a minima l'intervention d'1 valideur.

Pour les titres de transport et l'hébergement, les prix affichés sont TTC et doivent correspondre au prix mentionné sur la facture.

La solution doit être en capacité d'accéder à la location de véhicules de courte durée.

### 3.3. Prestations annexes

Les prestations annexes sont précisées dans le cadre des marchés subséquents. Concernant l'outil de réservation en ligne, ces besoins seront définis par chaque membre du groupement dans les marchés subséquents.

### 3.4. Dispositif d'assistance

Le titulaire propose à l'administration des services d'assistance à distance disponibles sans interruption horaire 7 jours sur 7 et 24h sur 24 au moyen d'un numéro d'appel non surtaxé (type numéro vert) qui doit figurer sur les documents remis à l'agent en mission. Ce service, ouvert à la fois aux chargés de voyage et aux agents en mission, doit pouvoir traiter les commandes en urgence et apporter toutes modifications au dossier en cours, sous réserve que ces modifications n'entraînent pas une dépense supplémentaire.

Le dispositif mis en place est celui décrit dans l'offre technique du titulaire.

Le recours à ce service fait l'objet d'une tarification spécifique au dossier dont le montant est fixé à l'annexe financière à l'acte d'engagement.

### 3.5. Contraintes liées à l'exécution des prestations

#### Contraintes liées aux prestations de transport

Le titulaire respecte la politique voyage de l'administration dont les normes de base pour le transport sont les suivantes :

- transport aérien : utilisation de la classe économique (classe immédiatement supérieure possible sur autorisation de l'administration dans le cadre de la réglementation) ;
- transport ferroviaire : utilisation de la 2<sup>ème</sup> classe (1<sup>ère</sup> classe possible sur autorisation de l'administration dans le cadre de la réglementation) ;
- le transport ferroviaire est privilégié pour son impact économique, son empreinte environnementale ;

Les spécificités de la politique voyage de chaque entité membre du groupement sont décrites dans le marché subséquent.

#### Contraintes particulières liées aux prestations hôtelières

La prestation d'hébergement comprend la nuitée et le petit déjeuner le cas échéant.



Les extras sont totalement exclus.

Les extras, tels que consommations au bar ou mini-bar, appels téléphoniques, accompagnement d'un conjoint et tout supplément ne seront en aucun cas pris en charge par l'administration. Il appartiendra au titulaire du marché de prendre toutes les mesures qui s'imposent auprès des hôteliers, pour que ces derniers frais soient réglés avant le départ des personnes hébergées et par leurs soins.

#### **ARTICLE 4 : DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS (OFF-LINE)**

La demande de réservation intervient via un échange de courriers électroniques ou de fax. En cas d'urgence, la demande peut intervenir par téléphone, la réponse est immédiate.

Le traitement de toute demande de réservation s'effectue dans un délai de 8 heures maximum.

Le titulaire dispose d'un délai d'1 heure pour la livraison d'un billet dématérialisé ou la délivrance des titres permettant d'obtenir des prestations ou des services payés d'avance ou non, notamment pour les hôtels ou la location de véhicules (vouchers). Pour les billets papier, le délai est d'1 jour.

Les délais d'exécution courent à compter de la demande de l'administration établie à partir des propositions, à date certaine (courrier électronique, fax) jusqu'à réception du titre de transport ou équivalent en fonction de la prestation sollicitée.

Les délais d'exécution correspondent au temps nécessaire pour répondre à la demande sans présager de l'intérêt qu'il pourrait y avoir pour l'administration d'anticiper le plus possible ses déplacements pour accéder à des tarifications plus avantageuses.

Le marché subséquent peut prévoir des délais d'exécution plus longs.

#### **ARTICLE 5 : PROFIL VOYAGEUR**

Le titulaire propose un formulaire unique permettant la prise en compte des données personnelles et administratives du voyageur, voire des préférences du voyageur, ce formulaire peut être ajusté par l'administration.

Les modalités de constitution initiale de la base et de mise à disposition de ces profils sont précisées au niveau de chaque marché subséquent. Les fréquences de la remontée d'information sont également précisées dans le marché subséquent.

Le titulaire prend en charge la confection des profils au fil de l'eau en fonction de la demande de billetterie. Les modalités de mise à jour ainsi que les responsabilités respectives du titulaire et de l'administration sont celles décrites dans l'offre technique du titulaire.

**L'administration reste propriétaire de cette base.** Les informations contenues dans cette base doivent être soit disponibles en temps réel via une adresse internet dédiée, soit être transmises selon les modalités précisées dans l'offre technique du titulaire. L'ensemble des données exploitées par le titulaire sont restituées aux entités membre au moins six mois avant l'issue de l'accord-cadre sous format tableur non propriétaire.

Le titulaire prend en charge toute les démarches auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour le respect de la protection de la vie privée et des libertés. Ces informations doivent rester confidentielles.

#### **ARTICLE 6 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT : PLATEAU(X) D'AFFAIRES DEDIE(S) - IMPLANT(S) ET HABILITATIONS**

Chaque marché subséquent définit les prestations auxquelles ses services auront recours au regard de leur typologie de voyageurs.

## **ARTICLE 7 : PASSATION DES COMMANDES (OFF-LINE)**

### **7.1. Émission du bon de commande**

Les prestations sont exécutées au moyen de bons de commande, notifiés au titulaire par courriel, par fax ou par courrier. Ils courent à compter de leur date de notification. Le délai d'exécution est précisé sur chaque bon de commande et court à compter de sa réception par le titulaire.

Chaque bon de commande comporte les mentions suivantes :

- la référence de l'accord-cadre
- la référence du marché subséquent
- l'identification du membre du groupement
  
- la description des prestations à réaliser ;
- le montant calculé conformément au bordereau des prix du marché subséquent ;
- le cas échéant, le délai d'exécution des prestations ;
- le nom et les coordonnées du prestataire ;
- le lieu de livraison.
- la quantité des prestations commandées

*Il est précisé que le délai d'exécution des prestations débute à la notification du bon de commande au titulaire. La date d'expiration du délai d'exécution est la date de livraison des prestations.*

Il est précisé qu'un bon de commande ne pourra être émis que pendant la durée de validité du marché subséquent.

### **7.2 Modification ou annulation d'une commande**

Une commande peut être modifiée, annulée ou échangée (cet échange concerne aussi la modification des billets, horaires de trains). Dans ce cas, le membre du groupement qui a émis le bon de commande doit dans les meilleurs délais en avvertir le prestataire par courriel, fax ou courrier avec AR. La commande modifiée, devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande et devra être envoyé au titulaire avec les mêmes mentions que celles citées au 7.1. La modification ou l'annulation ou l'échange d'une commande ne pourra pas faire l'objet d'une facturation par le prestataire.

## **ARTICLE 8 : FORMATS DES COUPONS DE VOYAGE**

Le titulaire s'engage à fournir à l'administration les coupons de réservation (AIR, FER, MER, Hôtels, Location de véhicules) sous les formats suivants :

- e-billet ou coupon électronique : format dématérialisé (pour le fer, le billet électronique implique le retrait à une bonne via un code d'accès) ;
- papier : format papier du coupon

L'e-billet pour le Fer ou le coupon électronique pour l'Air est systématiquement proposé par le titulaire.

Les autres formats sont à la demande expresse de l'administration.

Pour l'ensemble de ces formats, le titulaire indique au chargé de voyages, passeur de commandes, et au voyageur l'ensemble des modalités relatives à l'échange, à la modification ou à l'annulation de la prestation et l'ensemble des frais qui y sont associés.

Quel que soit le format, le voyageur doit retrouver facilement le numéro de référence de son dossier chez le titulaire et le numéro de téléphone, afin de pouvoir le contacter.

## **ARTICLE 9 : LIVRAISON DES COUPONS**

Le titulaire s'engage à livrer les coupons :

- par messagerie électronique auprès du chargé de voyages ou du voyageur ;
- par voie postale à l'adresse indiquée par l'administration ;

- par livraison expresse à l'adresse indiquée par l'administration.

Les lieux de livraison sont précisés dans les marchés subséquents.

La livraison des e-billets, coupon électroniques, semi électroniques FER est proposée par messagerie électronique par le titulaire.

Les frais de livraison sont compris dans le prix du marché, conformément l'article 10 du CCAP-AC.