**ANNEXES AVIS DE MARCHE Prestations de service d’agence de voyage**

**SGP-F/MG/2017/005**

**ANNEXE I**

**Description des prestations**

Prestation d’agence de voyages : fourniture de titre de transport (train et avion) et prestations annexes pour les déplacements professionnels des personnels transportés par l’IPEV.

Le titulaire est en mesure :

* d’analyser les demandes individuelles ou groupe et d’établir des devis,
* d’indiquer l’ensemble des solutions envisageables et rechercher les meilleures conditions économiques applicables en respectant les impératifs voyageurs,
* de procéder à la réservation de place et émission de billets nationaux, internationaux : air et fer pour les voyages individuels ou groupe,
* d’effectuer les modifications et les annulations des titres de transport,
* de mettre en place un dispositif d’acheminement des titres de transport vers le voyageur,
* de mettre en place une équipe dédiée aux demandes de l’IPEV,
* de proposer des assurances,
* de signaler les formalités administratives,
* d’obtenir des cartes d’abonnement ou divers cartes « privilèges » attribuées par les transporteurs,
* de fournir un service relatif aux visas,
* d’assurer l’assistance et le conseil aux personnels IPEV en charge de la réservation voyages,
* de fournir des statistiques mensuelles, trimestrielles ou annuelles selon la demande de l’IPEV,
* de fournir une facturation par code analytique selon les directives données par l’IPEV,
* de fournir l’accès à un portail informatique online.

Pour l’utilisation du portail de réservation, le titulaire est en mesure :

* d’ouvrir une licence et de paramétrer le compte de l’IPEV selon ses besoins,
* de déployer l’outil, de charger les profils voyageurs et la politique voyage définie,
* de former les utilisateurs et assurer l’accompagnement « online »,
* d’assurer une assistance « online »,
* d’assurer la maintenance du site.

**ANNEXE II**

**Horaires d’accessibilité aux donneurs d’ordre**

**coordonnées de l’interlocuteur principal du titulaire**

Horaires d’ouverture et d’accessibilité du titulaire:

|  |  |
| --- | --- |
| Horaires d’accessibilité téléphonique au service off line (hors messagerie) | - Horaires d’ouverture de l’agence :  -Horaires d’accessibilité du service hors ouverture de l’agence :  - Mise en place d’un n° de référent :  - Ligne dédiée : |
| Horaires d’accessibilité au portail on line |  |

Interlocuteur principal:

|  |  |
| --- | --- |
| Nom |  |
| Adresse |  |
| Qualité |  |
| Téléphone |  |
| Télécopie |  |
| Courriel |  |

**ANNEXE III**

**Conditions tarifaires**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TYPE DE PRESTATION | Tarifs unitaires en € HT « online » | Tarifs unitaires en € HT« offline » |
| Billetterie aérienne sur vols nationaux en France quelque soit le type de vol | €  par billet et par passager | €  par billet et par passager |
| Billetterie aérienne sur vols européens quelque soit le type de vol | €  par billet et par passager | €  par billet et par passager |
| Billetterie aérienne sur vols vers La Réunion quelque soit le type de vol | €  par billet et par passager | € aller et retour  € aller simple  par billet et par passager |
| Billetterie aérienne sur vols internationaux quelque soit le type de vol | €  par billet et par passager | €  par billet et par passager |
| Billetterie ferroviaire sur trajets nationaux en France | €  par facture et par passager | €  par facture et par passager |
| Billetterie ferroviaire sur trajets européens | €  par facture et par passager | €  par facture et par passager |
| Annulation d’une transaction AIR | € par avoir  Remboursement intégral des frais fees facturés | € par avoir  Remboursement intégral des frais fees facturés |
| Annulation d’une transaction FER | € par avoir  Remboursement intégral des frais fees facturés | € par avoir  Remboursement intégral des frais fees facturés |
| Modification d’une transaction AIR | Sans réémission de billet : €  Avec réémission de billet: €  Avec réémission et encaissement supplémentaire : € | |
| Visa | € | |
| Coût de la formation des « donneurs d’ordre » au portail *Online* | € | |
| Coût de la maintenance et de la mise à jour du portail *Online* | € | |
| Coût de la disponibilité | € | |
| Coût des reportings ou des outils d’analyse proposés | € | |
| Coût des « alertes voyageurs » | € | |

**ANNEXE IV**

**Délais de traitement**

|  |  |
| --- | --- |
| Délai de traitement d’une demande off line à compter de sa notification par l’IPEV | heures ouvrées maximum |
| Délai de traitement d’une modification (date, horaire, parcours) à compter de sa notification par l’IPEV | - heures ouvrées maximum  - heures ouvrables maximum lors des départs |

**ANNEXE V**

**Informations complémentaires**

L’annulation d’une transaction engendre-t-elle le remboursement des frais fees initiaux ?

|  |  |
| --- | --- |
| Oui/quel pourcentage ? | Non |
|  |  |

En cas de modification à la baisse du montant des commissions pratiquées par les professionnels du transport, un changement de facturation sera-t-il pratiqué à l’égard de l’IEPV ?

|  |  |
| --- | --- |
| Oui | Non |
|  |  |

Capacité du candidat à fournir une facture récapitulative à la demande de l’IPEV

|  |
| --- |
| Réponse : |

Moyens mis en œuvre pour l’optimisation de la tarification et la diminution des coûts

|  |
| --- |
| Réponse : |

Autre information que les candidats trouvent utile :

|  |
| --- |
| Réponse : |