



Conditions générales d'exécution (CGE)

Prestations d'agence de voyage et de services associés

Marché public n°614093 dont le prestataire est le groupement composé des sociétés FMC Travel Solutions (mandataire) et Dimo Software (co-traitant)

Marché public n°614064 avec la société American Express Carte France pour la solution de paiement des prestations de voyages par carte logée

Préambule – Définition

Au sens des présentes CGE, les termes mentionnés ci-après sont définis comme suit :

Prestataire	Désigne la société FMC Travel Solutions (mandataire), prestataire du marché public conclu avec l'UGAP pour les prestations d'agence de voyage et services associés
Editeur	Désigne la société DIMO Software (co-traitant) du marché public conclu avec l'UGAP pour les prestations d'agence de voyage et services associés
Acheteur	Désigne toute personne éligible à l'UGAP au sens de l'article 1 ^{er} du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié.
Carte logée	Carte immatérielle associée à un compte ouvert dans un établissement financier. AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE est le prestataire du marché public de solution de paiement des prestations de voyages par carte logée conclu par l'UGAP
SBT	Outil de réservation en ligne (Self Booking Tool).
OM / EF	Ordre de mission et états de frais
GDS	Outil de gestion des réservations qui permettent aux agences de voyages de connaître en temps réel l'état du stock des différents fournisseurs de produits touristiques (Global Distribution System)
MDP	bons pour service divers ou document multi-usage

1. Objet et périmètres des CGE

Les présentes conditions générales d'exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des prestations d'agence de voyage liées aux déplacements professionnels, individuels ou collectifs et de services associés.

Les prestations, objet des présentes CGE portent sur les déplacements réalisés dans le monde entier.

2. Documents contractuels

Les documents contractuels sont définis dans la convention signée entre l'acheteur et l'UGAP.

3. Prix des prestations

3.1. Contenu des prix

Le coût des prestations de voyages est constitué de deux éléments suivants :

- le prix des prestations principales décrites à l'article 6.1 et prestations complémentaires décrites à l'article 6.2 des présentes CGE connu et validé par l'acheteur lors des réservations online ou offline. Les prix des prestations sont ceux en vigueur à la date de la passation de la commande ;
- les frais afférents à l'émission, la modification ou l'annulation des prestations principales (transport et/ou hébergement) et des prestations complémentaires.

Ces frais figurent en annexe à la convention.

3.2. Révision des prix

Les prix des prestations sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année par référence aux indices suivants :

- Pour les prix des transactions offline : l'indice Insee « Activités des agences de voyage » s'applique. Cet indice est consultable sur le site de l'INSEE : <http://www.bdm.insee.fr>
- Pour tous les autres prix (transaction online, outil OM/NDF) : l'indice Syntec s'applique. Cet indice est publié notamment sur le site du Moniteur : www.lemoniteur.fr/indices-index

L'acheteur sera informé de la révision des prix dès le mois suivant son entrée en vigueur.

4. Phase préparatoire à l'exécution des prestations

4.1. Implémentation des outils

Suite à la réception de la convention ayant pour objet l'exécution des prestations d'agence de voyage et de services associés signée et complétée par l'acheteur, l'UGAP informe le prestataire pour qu'il procède notamment :

- 1 / Au lancement du projet : phase de conception
 - prise de contact avec l'acheteur,
 - enregistrement du compte acheteur,
 - présentation des modalités et du planning d'implémentation,
 - présentation des intervenants techniques (agence, carte logée, éditeur du logiciel OM/EF le cas échéant) ;
 - validation des flux de fonctionnement avec l'agence (confirmation des devis offline et des commandes urgentes, liste des voyageurs VIP, niveau de reporting....),
 - définition des éléments de paramétrage des outils et, le cas échéant, des spécificités techniques et fonctionnelles avec l'éditeur du logiciel. Les spécifications relatives à l'outil de gestion des OM/EF font l'objet d'un livrable remis à l'acheteur à l'issue de la phase de lancement et mis à jour en cours d'exécution en cas d'évolution de l'outil ;
- 2 / Au paramétrage des outils
 - paramétrage de la politique voyages dans l'outil de réservation en ligne ;
 - paramétrage et recette de l'outil de gestion des OM/EF, le cas échéant, conformément aux opérations de vérifications prévues à l'article 7.2 ci-après ;
- 3/ A la formation

A la formation des utilisateurs et, si besoin, des administrateurs, approbateurs, services centralisateurs et/ou assistantes de l'acheteur ;

- 4/ A la fourniture des supports

A la fourniture des supports de formation et des manuels d'utilisation (1 par type de profil : assistant, approbateur, voyageur) à l'outil de réservation en ligne, à l'outil de gestion d'ordres de missions le cas échéant ;

- 5/ A la remise du guide voyageur

A la remise d'un guide voyageur précisant les prestations couvertes, numéro d'appel unique, horaires, assistance H24, modalités de recours au service technique...

Le planning d'implémentation défini avec le prestataire varie en fonction du périmètre, des attentes de l'acheteur et des options retenues. Toutefois, les durées estimées d'implémentation sont les suivantes :

- En version simple : 2 à 4 mois
- En version grand compte : 3 à 6 mois

La réussite de l'implémentation dans les délais dépend de la transmission de toutes les informations utiles (notamment les profils utilisateurs et voyageurs, les données analytiques, les données de facturation, la politique voyages, et les tarifs négociés) et de la mise à disposition des moyens nécessaires par l'acheteur. A défaut, le prestataire ne peut être tenu pour responsable des retards dans l'implémentation.

Le planning précis de l'implémentation est remis par le titulaire avant le démarrage des travaux.

4.2. Formations des utilisateurs

En cas de formation sur site de l'acheteur, le prestataire applique des frais de déplacement pour tout trajet supérieur ou égal à cinquante (50) km. Les formations comprennent la remise des supports de formation et des manuels d'utilisation.

4.2.1. Formation au SBT

Le prestataire propose deux types de formation au moteur de réservation en ligne :

- formation par webex
 - Version simple (20 participants maximum)
 - Version grand compte (12 participants maximum)
- formation présentielle
 - Version grand compte uniquement sur une demi-journée (12 participants maximum)

4.2.2. Formation à l'outil OM/EF

Le prestataire propose deux types de formation en face à face :

- Formation des administrateurs (4 participants maximum)
 - 1 jour pour la version simple
 - 2 jours pour la version grand compte
- Formation des principaux utilisateurs (10 participants maximum) sur 1 journée

5. Modalités de réservation

L'acheteur dispose de deux modalités de réservation :

- soit via l'outil de réservation en ligne (online) pour les demandes simples ;
- soit directement auprès des conseillers voyages de l'agence (offline) pour les demandes de réservation dites complexes (réservation de groupe,...).

Le prestataire communique pour chaque demande de réservation en off ou online :

- la date limite d'émission (hors low cost) de la prestation ;
- les conditions d'annulation et modification associés ;
- tous les frais permettant à l'acheteur de réserver en toute connaissance de cause. La réservation s'effectue conformément au circuit de validation et à la politique voyage validé avec l'acheteur lors de la phase d'implémentation.

5.1. Réservation hors de l'outil de réservation (offline)

5.1.1. Disponibilité du service

Le service de réservation offline est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 (sans interruption) par téléphone ou, le cas échéant, par courrier électronique. En dehors de ces horaires, un service téléphonique H24 est proposé avec surcoût. Le service H24 est disponible au numéro dédié habituel de l'acheteur.

Le numéro de téléphone et l'adresse électronique sont spécifiques à chaque acheteur et communiqué lors de la phase d'implémentation.

Les propositions aux demandes de devis offline sont transmises à l'acheteur dans un délai maximum de 24 heures ouvrées. Les demandes signalées comme urgentes (c'est-à-dire avec un départ dans les 24 heures) sont traitées dans les deux (2) heures maximum suite à la demande.

5.1.2. Recherche des meilleures solutions

Le prestataire s'est engagé à proposer à l'acheteur les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût/ flexibilité. Dans ce cadre, le prestataire s'est engagé à communiquer au moins trois propositions (lorsque cela est possible) en optimisant l'itinéraire et au tarif le moins élevé parmi les offres négociées par le prestataire, les offres

promotionnelles des fournisseurs et des offres à bas coût pour certains titres de transport (compagnie aérienne low cost, tarif Prem's de la SNCF, tarifs préférentiels d'autres compagnies).

Pour la billetterie aérienne, les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, *a minima* de deux compagnies aériennes en indiquant la date limite d'émission pour conserver la tarification et le montant des taxes du billet en question. Un tarif à contrainte fait obligatoirement partie des propositions.

Le prestataire informe également l'acheteur des conséquences financières en cas d'annulation et les différentes options en matière d'assurance (annulation ...).

5.2. Réservation via l'outil de réservation en ligne (online)

Les réservations sont réalisées via l'outil de réservation en ligne accessible à partir d'un login et mot de passe communiqués par le prestataire.

L'outil de réservation en ligne existe en version simple et version grand compte.

L'outil de réservation en ligne permet notamment :

- L'accès aux données tarifaires aériennes, ferroviaires et hôtelières des GDS de l'agence de voyage et, le cas échéant de ses partenaires ;
- L'intégration des tarifs négociés directement par l'UGAP ou l'acheteur ;
- Le paramétrage de la politique voyage avant le démarrage des prestations ;
- Accès à une base hôtelière en cohérence avec la politique voyages de l'acheteur (cf. annexe 3 à la convention) ;
- La récupération du dossier voyageur dans le GDS ;
- Le contrôle des éléments de la réservation ;
- L'achat et l'émission du titre de transport ;
- La mise à disposition des titres de transports et de services associés en France métropolitaine, en outre-mer et à l'étranger.

6. Description des prestations

6.1. Prestations principales

Les prestations principales couvrent la billetterie et l'hébergement.

6.1.1. Billetterie

6.1.1.1. Emission et réservation des billets

Le prestataire procède à la réservation, à l'émission et à la fourniture des billets de train ou d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux conformément aux modalités de réservation décrites à l'article 5 des présentes CGE.

Le prestataire prend les dispositions nécessaires auprès des voyageurs pour l'émission en e-billet plutôt qu'en billet électronique afin d'éviter le retrait aux bornes ou aux guichets.

6.1.1.2. Congés bonifiés

Le prestataire procède aux opérations de billetterie (réservation, émission et mise à disposition) relatives aux congés bonifiés exclusivement pris en charge par l'administration à 100% pour le personnel ayant droit et leurs familles, dans les conditions des décrets n° 78-399 du 20 mars 1978 et n° 87-482 du 1er juillet 1987.

Les plans de transport sont établis pour les destinations des Antilles, de la Réunion, de la Nouvelle Calédonie, de la Polynésie, de Saint-Pierre et Miquelon, de la Guyane et de Mayotte.

Les billets de congés bonifiés concernant d'autres voyageurs que ceux dont les billets sont pris en charge par l'administration à 100% sont exclus des présentes conditions générales d'exécution (CGE).

La commande est effectuée par la transmission, par le gestionnaire en charge de centraliser les demandes au sein de chaque entité acheteur, du plan de transport au prestataire. Ce plan quantitatif est prévisionnel et ne saurait engager les acheteurs par les volumes qui y sont portés. Toutefois, le prestataire s'est engagé à répondre à l'intégralité de la demande.

Les plans de transport sont transmis au prestataire comme suit :

Dates de départ prévues	Transmission du plan par l'acheteur au plus tard le
Entre le 1er avril et le 31 octobre N	1er décembre de l'année N-1
Entre le 1er novembre et le 31 mars N+1	15 juin année N

Au vu du plan de transport le prestataire attribue des contingents de places en informant l'acheteur selon le calendrier ci-après :

Dates de départ prévues	Transmission du plan par l'acheteur au plus tard le
Entre le 1er avril et le 31 octobre N	31 janvier année N
Entre le 1er novembre et le 31 mars N+1	30 juin année N

Au vu des contingents obtenus, le service gestionnaire de l'acheteur établit vol par vol la liste nominative des passagers et la transmet au prestataire.

Les commandes de billets sont effectuées par les gestionnaires des acheteurs au moyen des bons de transport spécifiques. Les places non attribuées seront rendues au prestataire sans frais.

Des commandes spécifiques sont établies par les instances de l'acheteur compétentes pour la prise en charge des excédents de bagages. Outre les franchises accordées par les transporteurs, peuvent être pris en charge les éventuels excédents de bagages.

6.1.1.3. Tarifs résidants pour la Corse

Le tarif « résidant » est applicable à toute personne domiciliée en Corse et voyageant en aller/retour au départ d'un des 4 aéroports de Corse vers Nice, Marseille ou Paris.

Le tarif « étudiant résidant » est applicable aux étudiants de moins de 27 ans domiciliés en Corse effectuant leur scolarité sur le continent et voyageant en aller/retour au départ d'un des 4 aéroports de Corse vers Nice, Marseille ou Paris.

Ces tarifs sont émis exclusivement en Corse.

6.1.2. Hébergement

6.1.2.1. Conditions d'hébergement

Les prestations présentées dans le catalogue du prestataire comprennent un confort minimal (salle de bain et WC privés,...) dans des hôtels de catégories 1 à 3 ou assimilées, dans la meilleure proximité des gares et centre-ville.

Les réservations peuvent concerner des chambres d'hôtels simple ou double dans le respect des indemnités prévues et répondant aux normes standards de qualité.

Le prix proposé s'entend petit déjeuner, taxes et services inclus. Il exclut tout extra.

6.1.2.2. Demandes optionnelles

Lorsque la prestation de repas (déjeuners, dîners) est demandée, le prestataire communique des hôtels proposant cette prestation.

Lorsqu'une réservation de parking est demandée, le prestataire communique des hôtels proposant cette possibilité ou un parking proche de l'hôtel retenu. Cette prestation est facturée avec la réservation de la chambre.

En cas d'impossibilité le prestataire informe au préalable l'acheteur des modalités de prise en charge.

6.1.2.3. Garantie et reconnaissance

La garantie prend en charge la chambre du voyageur jusqu'à son arrivée.

Un voucher, document normé et reconnu par la profession, est fourni au voyageur et comporte suffisamment d'informations prouvant la prise en charge des nuitées par le prestataire.

6.1.2.4. Cas particulier

Dans certains cas, des réservations peuvent être demandées pour des hébergements négociés directement par les acheteurs ou par des organismes extérieurs (colloques, séminaires en France ou à l'étranger).

Le prestataire doit respecter les prix négociés si ceux-ci sont inférieurs aux siens, assurer le paiement du fournisseur d'hébergement et la facturation.

Dans le cas de congrès, le prestataire procède à la planification et réservation anticipée dans les hôtels sélectionnés et aux tarifs négociés par les organisateurs des congrès, si ceux-ci sont inférieurs à ses propres tarifs.

6.2. Prestations complémentaires

Les prestations complémentaires couvrent les prestations de locations de véhicules de courte durée, la réservation par voie maritime, la gestion des visas, la délivrance de MCO / MDP, le fret, les affrètements privés, la réservation d'hébergement pour des groupes ou de salles de séminaires et le transport ou le transfert par autocar.

6.2.1. Locations de véhicules de courte durée

Le prestataire offre la possibilité d'effectuer la location de véhicules de courte durée on-line ou offline uniquement dans la continuité d'un voyage train ou avion. Il propose des tarifs négociés par ses soins auprès de deux (2) loueurs de véhicules *a minima*, de couverture internationale.

Le contenu assurantiel de l'offre de base comprend :

- *A minima* les garanties suivantes : responsabilité civile circulation, protection juridique (défense recours), assistance dépannage ou remorquage.
- Accessoirement les garanties suivantes : garanties dommages tous accidents (tous dommages aux véhicules, incendie explosion, vol, bris de glace).

6.2.2. Réservation par voie maritime

Des demandes de trajets par voie maritime peuvent être faites, notamment entre la Corse et Nice, Marseille, Toulon. Le prestataire applique les tarifs spécifiques aux résidents s'il y a lieu.

Ce type de demandes peut également intervenir dans le cas de transport inter-îles, comme par exemple dans l'archipel de la Guadeloupe.

6.2.3. Gestion des visas

Lorsque les déplacements l'exigent, le prestataire peut proposer un service complet de gestion pour les demandes de visas (demande, obtention, livraison) avec prise en charge des envois de passeports.

Ce service réalise les démarches auprès des autorités compétentes afin d'obtenir les visas dans les délais souhaités.

6.2.4. MCO et MDP

Le prestataire propose et délivre des bons pour service divers (en anglais Miscellaneous Charge Order - MCO) ou document multi-usage (MDP) de type excédents de bagages, transport d'animaux, transport de bagages en fret, transport de matériels spécifiques (par exemple : transport sécurisé de copies d'examens, transport d'armes de chasse, etc.)

Plus largement, le prestataire répond à toutes demandes spécifiques dès lors que celles-ci sont indissociables du déplacement.

6.2.5. Fret

Le prestataire gère du fret pour le compte des acheteurs.

6.2.6. Affrètements privés

Pour les affrètements privés, le prestataire :

- met à disposition des avions ou des hélicoptères privés et les services associés, notamment, de restauration ;
- s'est engagé à la recherche de prestations pertinentes et de qualité auprès des courtiers et des compagnies de transport en réponse à la demande des acheteurs, notamment et autant que faire se peut en optimisant les immobilisations ou les temps de parking. Ces prestations font l'objet d'un devis sur proposition du prestataire aux conditions les plus avantageuses ;
- s'est engagé à soumettre trois propositions conformes à la prestation attendue, dès lors qu'elles existent ;
- propose un contrat d'assurance annulation spécifique pour ces vols privés ;
- en cas d'annulation d'un déplacement non couvert par un contrat d'assurance, le prestataire entreprend les démarches avec son fournisseur pour limiter les coûts d'annulation ou obtenir un avoir sur une prochaine prestation.

6.2.7. Réservations d'hébergement de groupe et/ou de salles de séminaire

Le prestataire met à disposition des acheteurs une cellule spécialisée dans la gestion et la réservation des hébergements de groupe et réservations de salles de séminaires.

Dans le cas d'une demande d'hébergement pour un groupe supérieur à dix (10) personnes, le délai de réponse est de quarante-huit (48) heures à compter de la date de demande de devis.

6.2.8. Transports / transferts par autocar

Des transports et transferts par autocar peuvent être demandés dans le cadre de déplacements professionnels de groupe (séminaires, formations,...).

Le prestataire prend en charge les demandes, la gestion des remplissages et le paiement aux fournisseurs. Il veille aux habilitations et agréments typologiques des autocaristes en règle de ces derniers.

7. Module de gestion des ordres de mission (OM) et des états de frais (EF) en option

Ce module est un support applicatif visant à industrialiser le processus de gestion des missions de l'ordre de mission jusqu'à la réconciliation de la dépense.

7.1. Principales fonctionnalités de l'outil OM/EF

Un outil de gestion d'ordres de missions et d'états de frais peut être proposé en option.

En effet tout agent en déplacement professionnel hors de sa résidence administrative ou familiale doit être muni d'un ordre de mission (OM). L'ordre de mission sert à identifier :

- la personne concernée (nom, prénom, matricule, service...) ;
- les caractéristiques de sa mission (dates de début et de fin, destination, objet de la mission, prestations de voyages associées) ;
- le coût global et le budget affecté.

Un ordre de mission peut faire ou ne pas l'objet d'une commande de voyage. C'est la raison pour laquelle l'outil est interfacé au module de réservation en ligne (SBT) et reprend, le cas échéant, les informations liées à la commande de voyage passée en mode online ou offline.

L'état de frais (EF) permet quant à lui d'identifier les dépenses engagées par un agent dans le cadre de ses fonctions ou d'une mission (OM). Il vise à rembourser l'agent des frais réellement engagés conformément à la politique de remboursement de l'établissement et la réglementation en vigueur. Si l'état de frais est rattaché à un OM, les informations saisies et validées dans l'OM sont reprises automatiquement dans l'EF.

Le module de gestion d'ordres de missions et d'état de frais est décliné en version standard ou personnalisable.

7.1.1. Personnalisation de l'outil OM/EF

L'éditeur du logiciel peut développer des options dont le coût varie selon son niveau de complexité :

- une option simple correspond à une option qui nécessite pour réaliser son implémentation maximum deux (2) jours de développement ou des compétences peu spécifiques ;
- une option complexe correspond à une option qui nécessite pour réaliser son implémentation maximum quatre (4) jours de développement ou des compétences spécifiques.

Les fonctionnalités de base et en option sont décrites ci-dessous :

Socle commun		
<p>Calcul des indemnités journalières, Ajout de frais prévisionnels, Prise en compte des barèmes kilométriques, Mise à jour automatisée des devises et cours de change (site MINEFI) Autorisation de circuler, Imports standards Notilus, Exports standards Notilus, Prise en compte de la politique voyages et remboursement, Distancier interne, Paramétrage de plusieurs types d'OM et EF, Règle de gestion et de flux selon typologie OM/EF, Attribution de plusieurs profils et rôle/Habilitations, 3 niveaux de validation, Délégation de saisie et/ou contrôle, Paramétrage d'alertes, Notification par mail standard Notilus, Historique des actions, Intégration des ROP du prestataire carte logée/Frais de Transactions, Reporting standards, Gestion des Voyages de Groupe, Modification des missions pour convenance.</p>		
	module standard	module personnalisable
Interfaces entrantes et sortantes - Formats standards Notilus	Inclus par défaut	
Reporting standards		
Import MINEFI taux, cours de change et devises		
Intégration ROP carte logée		
Calcul des distances automatisées via Michelin		
Archivage SEDA		
Workflow de validation par défaut	Jusqu'à 3 niveaux	Jusqu'à 6 niveaux
Personnalisation type ou nombre OM/EF	Disponible sur option simple	
Workflow personnalisable OM (niveau de validation supplémentaire)		
Workflow personnalisable EF (niveau de validation supplémentaire)		
Import RH personnalisable et automatisé		
Export personnalisable automatisé des engagements		
Authentification SSO et LDAP	Disponible sur option complexe	
Import personnalisable et automatisé des budgets		
Import personnalisable et automatisé des référentiels analytiques		
Export personnalisable automatisé des frais pour liquidation / mandatement		
Export personnalisable automatisé des avances pour liquidation		
Export personnalisable automatisé des factures ou ROP pour liquidation		
Autre interface sortante ou entrante personnalisable et automatisé		
Module budget et gestion des enveloppes budgétaires		
Mobilité		
Reporting et notification emails personnalisables	Disponible sur option simple ou complexe	
Notilus youway – gestion de la flotte automobile	Disponible sur option – prix des prestations en annexe à la convention client	
Installation environnement de recette dématérialisation justificatifs / documents		

7.2. Opérations de vérification dans le cadre de l'implémentation de l'outil OM/EF

Ces stipulations ne sont applicables que pour les prestations d'implémentation de l'outil de gestion des ordres de mission (OM) et des états de frais (EF).

A toutes les étapes de vérification définies ci-dessous, le prestataire consigne les opérations réalisées dans un procès-verbal signé en fin d'opération par ce dernier et l'acheteur. L'original est remis au prestataire et une copie conforme est transmise à l'acheteur. A tout moment l'UGAP est en droit de demander la transmission de ces éléments à l'acheteur.

A toutes les étapes décrites ci-dessous, les frais des opérations de vérification sont à la charge du prestataire.

7.2.1. Mise en ordre de marché de la solution

Le prestataire notifie à l'acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information la mise en ordre de marche de l'implémentation de la solution voyage.

7.2.2. Vérification d'aptitude (VA)

Les opérations de vérification d'aptitude (VA) de l'implémentation de la solution voyage ont pour objet de constater que les prestations d'implémentation présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions.

Cette vérification est opérée par l'acheteur accompagné du prestataire sur un environnement de recette mis à disposition à cet effet.

Le délai pour procéder à la vérification d'aptitude et notifier la décision de réception ou de rejet est de 30 jours calendaires maximum à compter de la notification de la mise en ordre de marche de la solution à l'acheteur.

La VA est positive et prononcée sans réserve lorsque les résultats des tests sont conformes aux spécifications fonctionnelles techniques définies avec l'acheteur dans le cadre de la phase de conception telle qu'indiquée à l'article 4.1 des présentes CGE.

La VA est rejetée lorsque le résultat des tests sont non conformes aux spécifications fonctionnelles techniques définies avec l'acheteur dans le cadre de la phase de conception. Dans ce cas, l'acheteur motive sa décision de rejet, après avoir recueilli les observations du prestataire.

En cas de rejet, il est procédé à nouveau à l'intégralité des opérations de vérification d'aptitude au regard des spécifications fonctionnelles techniques dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de la décision de rejet au prestataire.

Si l'acheteur rejette à deux (2) reprises les opérations de vérification d'aptitude car non conformes aux spécifications fonctionnelles techniques définies avec l'acheteur dans le cadre de la phase de conception, les prestations d'implémentation sont stoppées, l'acheteur demande la résiliation de la convention dans les conditions prévues à son article 15.

7.2.3. Vérification de service régulier (VSR)

La vérification de service régulier (VSR) a pour objet de constater que les prestations d'implémentation sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation.

La régularité du service s'observe sur une période de trente (30) jours calendaires à compter de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'acheteur.

7.2.4. Décision après vérification

A l'issue de la période de vérification de service régulier, le délai pour notifier la décision expresse de réception ou de rejet de la prestation d'implémentation est de cinq (5) jours calendaires. Passé ce délai, la décision de réception des prestations est considérée comme positive et les prestations sont réputées reçues.

Si le résultat de la vérification du service régulier est négatif, l'acheteur notifie au prestataire sa décision de rejet, après avoir recueilli les observations du prestataire, avec une nouvelle vérification de la régularité du service pendant une période supplémentaire de quinze (15) jours calendaires à compter de la décision de rejet.

Au-delà de cette période supplémentaire et en cas de nouvelle décision de rejet motivée par l'acheteur, les pénalités prévues à l'article 12 des présentes CGE sont applicables.

8. Conditions générales d'exécution

8.1. Obligations du prestataire

8.1.1. Responsabilité civile professionnelle

Au titre du marché public conclu avec l'UGAP et des commandes adressées et en application de l'article [L211-16 du code du tourisme](#), le prestataire encourt une responsabilité de plein droit à l'égard des acheteurs, quant à la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage et de séjour, quel ledit contrat ait été conclu à distance ou non, et que ces obligations soient à exécuter par elle-même par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévues par les conventions internationales ([convention de Varsovie](#) du 12/10/1929, [convention de Montréal](#) du 28/05/1999 et du [règlement européen du 11/02/2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol](#)).

L'acheteur engage directement la responsabilité du prestataire pour tout dommage corporel, matériel et moral survenu à l'occasion de leurs voyages ou déplacements.

Le prestataire a pris l'engagement d'indemniser directement l'acheteur. Toutefois, le prestataire peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'exécution des prestations prévues soit à un cas de force majeure.

8.1.2. Obligation de conseil

Le prestataire s'est engagé à informer et conseiller les voyageurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels des meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

Le prestataire fournit tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les souhaits du voyageur pour l'exécution de son déplacement.

Le prestataire délivre toutes informations sur les formalités administratives (passeport, visa...) et sanitaires nécessaires à l'exécution d'un déplacement lors de la réservation. Il fournit les formulaires nécessaires pour l'obtention des visas et informe les voyageurs des démarches de santé particulières à effectuer (traitement médicamenteux avant départ, vaccinations,...). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur (pour la date de validité du passeport).

Dans le cas de demandes offline qui pourraient faire l'objet de réservations on-line en raison de la nature du déplacement (à l'exception des voyages complexes, des destinations à risque ou de procédures dérogatoires par rapport au mode de validation habituel des commandes de l'acheteur), le prestataire informe l'acheteur, lui indique le coût supplémentaire induit par son choix et lui propose de l'accompagner dans la prise en main de l'outil par une aide à la navigation.

Les cartes de réductions et d'abonnement (aériennes ou ferroviaires) sont proposées systématiquement par le prestataire dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports le justifie. Le prestataire s'est engagé à identifier les grands voyageurs à un rythme semestriel afin de leur proposer les abonnements les mieux adaptés à leurs profils.

Le prestataire doit appliquer toute réduction typologique dont pourrait bénéficier le voyageur à titre personnel. Il en informe l'acheteur.

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite (PMR) afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

8.1.3. Sécurité des voyageurs

8.1.3.1. Transport aérien

Pour le transport par voie aérienne, le prestataire recourt aux transporteurs de son choix en s'assurant que ceux-ci respectent, d'une part, les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien et, d'autre part, les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (en anglais : International Air Transport Association, ou IATA).

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par des compagnies aériennes assurant des services réguliers, le prestataire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé l'acheteur. En cas de doute quant à la sécurité et à la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (relevant ou non de l'IATA), il appartient au prestataire de solliciter l'agrément de l'acheteur et, le cas échéant, de la direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Si aucune compagnie n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le prestataire doit en aviser l'acheteur dès qu'il en a connaissance. Dans tous les cas, le prestataire et l'acheteur doivent s'informer mutuellement et par tout moyen de la survenance de tout élément pouvant affecter la bonne exécution des prestations et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

Le prestataire s'est engagé à faire voyager les bénéficiaires dans les meilleures conditions de sécurité. Pour ce faire, il offre un service d'assistance aux voyageurs et doit mettre en place des moyens de substitution en cas de grève ou d'incidents de voyages.

8.1.3.2. Informations aux voyageurs

Le prestataire tient à jour la liste des pays jugés à risques (économique, sanitaires, humains, géopolitiques,...) Il conseille et informe sur les conditions de voyages dans ces pays et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou du consulat le plus proche,...) aux voyageurs.

Le prestataire rend cette liste accessible également sur l'outil de réservation en ligne.

8.2. Engagements et obligations en matière de développement durable

Le prestataire s'est engagé, notamment, à :

- privilégier l'utilisation d'établissements hôteliers labellisés « développement durable », avec production d'une statistique de suivi ;
- mettre à disposition d'outils et/ou statistiques répondant aux obligations déclaratives de CO² ;
- mettre à disposition d'un suivi statistique des kms effectués en avion et en train.

8.3. Restitutions statistiques

Le prestataire fournit sous format informatique exploitable à chaque acheteur un état statistique de son volume d'affaires sur une période de référence définie et à échéance régulière permettant d'identifier *a minima* :

- un état synthétique du nombre et du montant TTC des transactions par nature de prestations (frais de transaction inclus) et par mode de réservation (online ou offline) avec identification de l'évolution en période N/N-1 ;
- un état du facturé et des avoirs par nature de prestations ;
- un état en volume et valeur des transactions air par destination, fournisseur, et classe ;
- un état en volume et valeur des transactions fer par destination, fournisseur et classe ;
- un état en volume et valeur des dépenses hôtel par destination, fournisseur, nombre de nuitées et catégorie d'hébergement.

Le niveau de détail et la périodicité des restitutions pourront être adaptés à la demande des acheteurs lors de la phase d'implémentation.

9. Autres conditions d'exécution

9.1. Conditions d'annulations et des modifications

9.1.1. Assurance annulation

Lors de la réservation, le prestataire propose une assurance annulation pour raisons professionnelles. Cette assurance permet, notamment, le remboursement des titres de transport aériens.

9.1.2. Gestion des annulations et des modifications

Le prestataire prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation ou le titre de transport le permettent, dans les deux (2) heures maximum à réception de la demande auprès du prestataire.

Toute demande téléphonique doit faire l'objet d'une confirmation par tout moyen électronique permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

Dans le cas d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'acheteur, le prestataire s'est engagé à modifier ou annuler la commande initiale en négociant auprès du fournisseur l'annulation ou la réduction des frais y afférents.

En cas d'annulation d'un billet de transport aérien y compris de billets à contrainte, le prestataire veille aux remboursements des taxes aéroportuaires éligibles à un remboursement par les compagnies aériennes au profit de l'acheteur.

9.2. Assistance, grèves et incidents

Le prestataire est tenu d'assurer la continuité de ses prestations en toutes circonstances : mise en place d'un service d'assistance 7 jours sur 7 et 24h sur 24 au moyen d'un numéro d'appel non surtaxé (téléphone fixe ou portable) qui doit figurer sur les documents remis aux voyageurs.

Ce service doit pouvoir traiter les commandes en urgence et apporter toutes modifications au dossier en cours selon les modalités définies entre le prestataire et l'acheteur lors de l'implémentation.

Les modalités de validation et d'émission des commandes urgentes font l'objet d'un accord écrit.

Le recours au service d'assistance doit pouvoir être effectué auprès de personnel parlant français si celui-ci devait être situé à l'étranger.

9.3. Service VIP

Ce service doit répondre à une obligation de sécurité et de confidentialité tant sur le voyage à organiser que sur le voyageur l'utilisant.

La liste et les conditions de déplacements et validation sont transmises par l'acheteur au prestataire lors de l'implémentation.

La qualité de service attendue, quelle que soit la nature de la prestation sollicitée, est supérieure pour cette catégorie de voyageurs. Une attention spécifique est apportée pour que les propositions soient en parfaite adéquation avec la demande.

Le prestataire doit veiller à l'individualisation du traitement des voyageurs, à la réactivité face aux imprévus liés à leurs déplacements. Le traitement en urgence des modifications, la fiabilité, l'exactitude des itinéraires et le respect des délais sont également attendus. Ce service doit prévoir un numéro d'appel dédié non surtaxé (téléphone fixe et portable).

10. Qualité de service

10.1. Accompagnement de l'acheteur

Dès la notification de l'information de la signature de la convention entre l'acheteur et l'UGAP, le prestataire désigne un ou plusieurs chargés de clientèle en charge de la mise en place des projets et du suivi des prestations auprès de l'acheteur. Tout changement d'interlocuteur sera notifié à l'acheteur sans délai.

Le chargé de clientèle du prestataire assure notamment :

- le suivi des travaux d'implémentation ;
- la coordination des intervenants nécessaires au bon fonctionnement de la prestation ;
- un suivi régulier de l'activité formalisé par des revues de compte :
 - o semestrielles avec les acheteurs utilisant l'outil OM/EF en présentiel avec la participation de l'éditeur DIMO SOFTWARE, le cas échéant ;
 - o annuelles avec les acheteurs n'utilisant pas l'outil OM/EF à distance ou en présentiel selon la typologie des acheteurs.

Des revues de compte exceptionnelles peuvent être réalisées à la demande de l'acheteur en cas de dégradation manifeste de l'un des indicateurs qualité indiqué à l'article 10.2 des présentes CGE.

Lors de chaque revue de compte, le chargé de clientèle présente notamment à l'acheteur sur la période de référence :

- un bilan des engagements de qualité conformément à l'article 10.2 ci-après ;
- un suivi des anomalies (typologie, état de résolution et délais de traitement) ;
- un bilan des accords fournisseurs négociés et des abonnements souscrits ;
- une analyse du volume d'affaires :
 - o par typologie de prestations et par mode de réservation (online/offline) en volume et en valeur avec l'évolution N/N-1 ;
 - o le suivi des économies réalisées sur la période ;
 - o le comportement des voyageurs (top 10 voyageurs, top 10 destinations, top fournisseurs de transport et hébergement, saisonnalité des réservations) ;
 - o les résultats commentés de l'enquête qualité le cas échéant ;
 - o le bilan carbone ;
- toutes actions ou suggestions visant à optimiser les prestations de voyages de l'acheteur.

10.2. Engagement de qualité

Le prestataire est tenu de respecter les indicateurs de qualité suivants :

Indicateurs qualité de service		Niveau de qualité exigé
Prise en charge des demandes offline	Par téléphone	90% des appels en moins de 60 secondes (sans mise en attente)
Délai de présentation des devis suite à une demande offline	Commande standard	24H
	Commande urgente	2H
Optimisation tarifaire	Intégration des accords fournisseurs	100%
	Respect des politiques voyages en on et offline (sauf dérogation par une personne habilitée) le cas échéant	100%
Satisfaction des utilisateurs	Taux de satisfaction à l'enquête qualité	≥85%
Performance des outils (hors cas particulier prévus à l'article 5.1.2)	Délais de prise en charge des anomalies	80% des anomalies prises en charge sous 4 heures ouvrées
	Taux de disponibilité des outils	≥99%
	Accessibilité	24H/24 – 7J/7

Lors de chaque revue de compte, le prestataire présente par indicateur les résultats observés sur :

- Les 12 derniers mois pour l'acheteur n'utilisant pas l'outil OM/EF
- Les 6 derniers mois pour l'acheteur utilisant l'outil OM/EF

En cas de la non atteinte d'un des niveaux de qualité identifiés ci-dessus lors de la revue de compte avec l'acheteur, le prestataire propose sous quinze (15) jours calendaires un plan d'amélioration pour atteindre le(s) niveau(x) de qualité exigé ci-dessus, lors de la revue de compte suivante. Ce plan d'amélioration présente les moyens humains et matériels mis en œuvre par le prestataire pour pallier les dysfonctionnements.

Le cas échéant, l'acheteur peut également appliquer les pénalités prévues à l'article 12 des présentes CGE.

10.3. Gestion des litiges de prestations

Le prestataire accuse réception des litiges à l'acheteur dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures. Il tient l'intéressé au courant de l'évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

La résolution des litiges est communiquée dans les dix (10) jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au prestataire, et sous trente (30) jours si la cause est externe au prestataire.

10.4. Gestion des litiges de facturations

Le prestataire s'engage à répondre aux réclamations des acheteurs relatives aux erreurs ou anomalies de facturation, dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires ; le dénouement du litige devant intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires maximum.

En cas de désaccord persistant sur une facturation avec l'acheteur, ce dernier saisi l'UGAP à l'expiration des délais précisés ci-dessus.

11. Maintenance des outils

11.1. Gestion des anomalies

En cas d'anomalie déclarée par l'acheteur, le prestataire est tenu de respecter les délais de résolutions suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de résolution
Anomalie bloquante	Désigne : - soit un dysfonctionnement portant sur une fonctionnalité indispensable de la solution pour laquelle il n'existe pas de moyen de contournement, - soit un dysfonctionnement important de la solution, par exemple en attaquant l'intégrité des données	Résolution définitive sous 24 heures.
Anomalie majeure	Dysfonctionnement portant sur une fonctionnalité indispensable de la solution mais avec la possibilité d'utiliser un moyen de contournement de façon à débloquer le processus concerné, sans dégrader le résultat attendu par l'utilisateur.	Résolution avec solution de contournement sous 24 heures ; Résolution définitive sous 5 jours ouvrés.
Anomalie mineure	Dysfonctionnement affectant une fonction non essentielle de la solution ne nécessitant pas d'adopter de stratégies de contournement.	Résolution définitive dans la prochaine montée de version

Lors de la période d'implémentation, le prestataire précise à l'acheteur le support technique de déclaration des anomalies. Le prestataire assure un historique par acheteur des anomalies déclarées pendant la durée d'exécution des prestations (type d'anomalie, délais et état de résolution). Il doit prendre en charge et accuser réception de chaque demande d'anomalies sous un délai de quatre (4) heures ouvrées maximum. La prise en charge peut entraîner la notification à l'acheteur d'une requalification du type d'anomalie conforme aux définitions au tableau ci-dessus. La requalification d'une anomalie bloquante en anomalie majeure nécessite la notification d'une solution de contournement sous vingt-quatre (24) heures ouvrées. La résolution de l'anomalie par le prestataire doit faire l'objet d'une validation écrite par l'acheteur auprès du support technique sous deux (2) jours ouvrés.

11.2. Processus de résolution spécifique au module de gestion des OM / EF

La résolution des anomalies relatives à l'outil d'OM/EF s'opère suite à des tests réalisés dans l'environnement de recette selon les modalités suivantes :

– Cas 1 : validation positive

Si les éléments livrés ont été testés avec succès par l'acheteur, ce dernier informe le support technique de la validation positive entraînant la clôture de l'anomalie. La validation favorable dans l'environnement de recette est accompagnée d'une demande de livraison immédiate dans l'environnement de production.

– Cas 2 : validation négative

Si les tests des éléments livrés ne permettent pas de corriger l'anomalie déclarée ou génèrent d'autres anomalies, l'acheteur informe le support technique d'une validation négative. Dans ce cas, les délais de résolution initiaux continuent à courir et le prestataire est tenu de recommencer le processus de résolution jusqu'à résolution définitive.

A défaut de validation écrite par l'acheteur sous deux (2) jours ouvrés, la validation est tacitement considérée comme positive.

La non-résolution des anomalies dans les délais pourra faire l'objet de pénalités prévues à l'article 12 ci-après. Les délais de résolution définitive courent de la déclaration de l'anomalie au prestataire jusqu'à la validation positive de l'anomalie corrigée.

11.3. Solution en cas de rupture de service (messagerie / SBT / OM)

En cas d'indisponibilité des outils, le prestataire :

- informe immédiatement l'acheteur en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et la date de retour à la normale ;
- soumet sans délai à l'acheteur une solution de contournement fiable et simple d'utilisation ;
- informe régulièrement l'acheteur de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service.

Dans ce cas, la facturation du dossier de voyage s'effectue sur la base des tarifs online si le problème côté agence de voyages est avéré.

12. Pénalités

12.1. Règle de gestion des pénalités

Pour les nouveaux acheteurs, l'UGAP leur permet de se prévaloir du droit au versement de ces pénalités à l'encontre du prestataire sauf décision contraire de l'UGAP. Pratiquement, les pénalités pour retard dans l'implémentation font l'objet d'une gestion directe entre le prestataire et l'acheteur.

Les autres pénalités (retard d'exécution et non-respect des engagements de qualités de service) sont également gérées directement entre le prestataire et l'acheteur.

Les pénalités applicables et gérées directement entre le prestataire et l'acheteur sont traitées exclusivement dans le cadre de l'émission d'un titre de recette après constatation et validation formelle par le prestataire et l'acheteur. A défaut de traiter les pénalités dans le cadre d'un titre de recette, ces dernières ne pourront être prises en compte par le prestataire.

Les pénalités ne sont pas dues dans les cas de faute non imputables au prestataire. Dans de tels cas, le prestataire transmet tout élément permettant d'exclure sa responsabilité à l'acheteur et, le cas échéant, à l'UGAP.

En cas de résiliation du marché, les pénalités sont éventuellement appliquées jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

12.2. Pénalités pour retard dans l'implémentation de la solution voyage pour le nouvel acheteur

En cas de retard dans l'implémentation de la solution voyage, une pénalité de cinq (5) % du prix forfaitaire d'implémentation (simple ou grand compte) par semaine de retard et par nouvel acheteur est appliquée à compter de la seconde décision d'ajournement de la vérification de service régulier (VSR) pour le niveau 3 et à l'expiration du planning d'implémentation fourni par le prestataire pour les niveaux 1 et 2.

Ces pénalités sont gérées directement par le nouvel acheteur.

12.3. Pénalité pour retard d'exécution

Le prestataire doit réaliser les prestations dans le respect des conditions d'exécution déterminées à l'article 11.1 des présentes CGE.

En cas de non-respect des conditions d'exécution, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée selon les modalités suivantes :

Obligation du prestataire	Unités de mesure	Indemnité forfaitaire
Non-respect du délai de résolution définitif d'une anomalie	bloquante	150€ par anomalie
	majeure	50€ par anomalie
Indisponibilité des outils / rupture de service	Supérieure à 1h	150€ par heure d'indisponibilité

Ces pénalités sont gérées directement par l'acheteur.

12.4. Pénalité pour non-respect des engagements de qualité de service

Le prestataire s'est engagé à réaliser les prestations dans le respect des engagements de qualité de service déterminés à l'article 10.2 des présentes CGE.

En cas non-respect des engagements liés à la qualité de service, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée selon les modalités suivantes :

Obligation du prestataire	Unités de mesure	Indemnité forfaitaire
Non atteinte des niveaux performance sur la période de référence	Entre 90 à 80% du niveau de performance exigé	50€ par indicateur
	Entre 79 à 60% du niveau de performance exigé	100€ par indicateur
	Moins de 60% du niveau de performance exigé	150€ par indicateur

Ces pénalités sont gérées directement par l'acheteur.

Parallèlement à l'application des pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service, le prestataire doit présenter puis appliquer un plan d'amélioration conformément à l'article 10.2 des présentes CGE.

12.5. Plafonnement des pénalités

Le montant total des pénalités est plafonné à :

- Trente (30)% du prix forfaitaire d'implémentation (simple ou grand compte) par l'acheteur
- Trente (30)% du relevé des opérations (ROP) mensuel pour les autres pénalités

13. Facturation et paiement

13.1. Facturation à l'acheteur

Les prestations, objet des présentes CGE, sont facturées par l'UGAP mensuellement à l'acheteur dans le cadre d'une facture globale agrégée si le format de facturation est le papier et détaillée si le format de facturation est dématérialisé.

A des fins de réalisation de contrôle, l'acheteur peut accéder directement, de manière privative et sécurisée :

- aux factures unitaires émises sur la plateforme de dématérialisation fiscale de l'agence de voyage. Ces factures attestent de la remise des documents justificatifs du déplacement ou de la réservation (billet, vouchers, etc...);
- aux relevés d'opérations mensuels remis par le prestataire de carte logée ;
- aux factures détaillées UGAP dans le cadre d'une facturation dématérialisée.

Dans le cadre des prestations d'implémentation prévues à l'article 4.1 des présentes CGE, toute prestation commencée est due par l'acheteur y compris en cas d'interruption en cours ou en cas de non utilisation de l'outil.

13.2. Régularisation en cas d'erreur dans la facturation

En cas de constat d'erreur de facturation par le prestataire et reprise dans la facturation mensuelle de l'UGAP, l'acheteur se rapproche du prestataire pour investigation dans les meilleurs délais.

Dès lors que l'erreur est avérée, le prestataire donne son accord écrit pour apporter la régularisation sur la facturation mensuelle du mois M+2 (au plus tard).

Par la signature de la convention, l'acheteur accepte expressément de régler la facture présentée dans les délais prévus ci-dessous. Il bénéficiera d'une régularisation dans sa facture sous un délai de 2 mois au plus tard après constatation de l'erreur par les parties.

13.3. Délai de paiement

L'acheteur procède au règlement des sommes dans les conditions prévues à l'article 9 des CGV de l'UGAP.

L'acheteur mentionne obligatoirement le numéro de facture UGAP dans l'ordre de paiement.

13.4. Retard de paiement

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité, pour l'UGAP, le bénéfice d'intérêts moratoires dans les conditions prévues à l'article 9 des CGV de l'UGAP.

13.5. Suspension de l'accès à l'offre

En cas de paiement partiel ou en l'absence de paiement d'une facture dans les trente (30) jours suivants l'expiration du délai de paiement prévu à l'article 1er du décret n°2013-269 du 29 mars 2013 susvisé, l'UGAP se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution de la convention et donc l'accès à l'offre pour tous les voyageurs.

Préalablement cette suspension de l'offre, l'UGAP adresse à l'acheteur une lettre recommandée avec accusé de réception fixant un délai pour régulariser la situation comptable et la date d'effet de suspension de l'accès à l'offre.

14. Sécurité et gestion des données

14.1. Gestion des accès et des profils

A chaque voyageur est associé un profil personnel contenant des informations le concernant. Les données de ces profils sont confidentielles et ne peuvent être communiquées à un tiers.

Le stockage et l'accès à ces données sont sécurisés dans le respect des exigences et modalités de déclaration de la CNIL.

L'authentification de chaque voyageur s'effectue via un mot de passe personnalisé et sécurisé répondant aux recommandations de l'Agence Nationale de Sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

14.2. Confidentialité

Dans le cadre du marché public conclu avec l'UGAP, le prestataire s'est engagé à ne divulguer à quiconque aucune information dont ils pourraient avoir eu connaissance avant, pendant ou après l'exécution de la prestation tant auprès de l'UGAP, de l'acheteur public que des prestataires extérieurs.

L'ensemble des informations est confidentiel et recouvre toutes les informations ou toutes données y compris les données à caractère personnel, communiquées par l'Ugap ou l'acheteur public par écrit ou oralement.

Ainsi, le prestataire s'est engagé notamment à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance ;
- garder les informations confidentielles et qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers ;
- ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles ;
- éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

Cette obligation de confidentialité concerne toute personne autorisée à traiter les informations confidentielles, que le prestataire s'engage à répercuter auprès de ses salariés, collaborateurs, quel que soit leur statut et de ses sous-traitants, fournisseurs et partenaires.

14.3. Protection des données à caractère personnel

Le prestataire s'est engagé à respecter, notamment, pendant toute la durée du marché public conclu avec l'UGAP, les dispositions légales et réglementaires issues de :

- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur et ses textes d'application ;
- Du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter du 25 mai 2018, et ses textes d'application ;
- La doctrine de la Commission Informatique et Libertés française

A ce titre et de façon non exhaustive, le prestataire :

- fera son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.
- garantit l'acheteur public du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne.
- A ce titre, le prestataire s'est engagé à ce que les données à caractère personnel demeurent impérativement confidentielles et soient collectées, traitées et hébergées sur le territoire de l'Union européenne, ou dans un Etat permettant d'assurer un niveau adéquat de protection desdites données ou dans un Etat situé hors de l'Union Européenne sous réserve de garantir leur respect des dispositions légales et réglementaires applicables en France. A cet égard, les données sont traitées et hébergées par :
 - FCM (titulaire du marché public agences de voyage)
 - Hébergement à Amsterdam (Pays-bas)
 - Certification : ISO 9001, 27001, 50001, SSAE 16 Type II et PCI-DSS
 - DIMO (co-traitant du marché public agences de voyage)
 - Hébergement en France
 - Certification : ISO 27001, 20001 et PCI-DSS
 - Traveldoo (éditeur du moteur de réservation)
 - Hébergement en France
 - Certification ISO 27001, 17799 et PCI DSS
 - HCorpo (centrale de réservation hôtelière)
 - Hébergement en France
 - Certification ISO 27001 et PCI DSS
 - Amadeus (moteur de réservation professionnel)
 - Hébergement à Erding (Allemagne)
 - Certification ISO 27001 et PCI DSS
 - FreshDesk (outil de suivi des demandes clients)
 - Hébergement à Francfort (Allemagne)
 - Certification ISO 27001, SSAE-16, HIPAA et PCI DSS
 - Viaxoft (outil de facturation)
 - Hébergement en France
 - American Express CARTE France (titulaire du marché public Carte logée)
 - Hébergement à Phoenix (Etats d'Unis)
 - [Délibération CNIL n°2015-384 du 5 novembre 2015 portant autorisation unique de transferts de données à caractère personnel hors Espace économique européen](#)

[encadrés par les règles internes d'entreprise \(BCR\) « responsable de traitement » du groupe American Express \(BCR-017\)](#)

- [Principes de protection des données et de respect de la vie privée d'American Express](#)
- [Principes d'applications européens d'American Express](#)

Enfin, en application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 et du règlement général sur la protection des données, les personnes physiques dont les noms sont utilisés par les prestataires peuvent faire l'objet d'un droit de questionnement, d'accès, de modification et de rectification auprès de chaque partie concernée par la demande, à l'adresse de leur siège social respectif, à défaut de précisions particulières figurant sur les documents de collecte de données à caractère personnel.

14.4. Gestion des évolutions

Les évolutions sont notifiées par écrit à l'acheteur au minimum quinze (15) jours calendaires avant l'intervention du prestataire

Les évolutions font l'objet d'une note explicative fournie lors de cette notification à l'acheteur précisant, notamment, l'objet, les fonctionnalités impactées et le jour d'intervention.

Le prestataire assure une sauvegarde régulière des données assurant la stabilité des données saisies par l'utilisateur notamment en cas de montée de version.

14.5. Audits

L'acheteur doit pouvoir, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le prestataire. Les audits pourront être réalisés par l'acheteur, ou délégués à un tiers.

Cette visite sera notifiée au prestataire selon sous un délai minimum de prévenance de quinze (15) jours.

La pratique de tests intrusifs sera encadrée par une charte commune signée entre le prestataire, l'exécutant de l'audit et l'acheteur. L'UGAP se réserve le droit de requérir l'expertise d'un organisme ou d'une société tierce présentant des compétences en matière de sécurité.

14.6. Réversibilité

Suite à l'arrêt anticipé des prestations chez un acheteur sous respect d'un délai de prévenance minimum de cent vingt (120) jours ou au terme de la convention, le prestataire s'est engagé pour chaque acheteur à :

- fournir gratuitement sous un support informatique exploitable un historique de toutes les données saisies par l'acheteur dans l'outil (commande de voyage, OM, EF) pendant la durée d'exécution de la convention. Le prestataire remet dans le même temps une note d'utilisation relative au support remis ;
- transmettre gratuitement toute la documentation complétée par l'acheteur (politique voyage et de remboursement, profils voyageurs, structure analytique...) et mise à jour par le prestataire pendant la durée de la convention.

Le prestataire propose, sous forme d'option payante, un accès en mode consultation à la solution pendant une durée minimale de quatre (4) ans. Cet accès permet la consultation de toutes les données saisies par les utilisateurs dans l'outil pendant la durée d'exécution de la convention.