

Madame, Monsieur,

Pour les besoins de son fonctionnement l'association Vanilla Islands Organisation (VIO) recherche une agence de voyage pour satisfaire aux besoins suivants :

- Achat de titres de transports et services associés pour l'année 2018

La prestation principale attendue réside dans :

- la recherche des meilleures conditions tarifaires des billets et autres titres de transport y compris pour les pré et post acheminement
- la réservation et l'émission des billets et autres titres de transport
- la modification ou l'annulation des billets et des autres titres de transport.

Des services associés sont également attendus :

- livraison dans certains cas exceptionnel des titres de transports
- conseil pour l'amélioration de la politique de déplacement
- proposition de cartes d'abonnement ou de réduction le cas échéant
- Négociation et réservation de l'excédent des bagages
- Assurance des voyageurs (7j/7 et 24h/24)
- Location de véhicule
- Réservation d'hébergement et remise de vouchers (proposer plusieurs hôtels à proximité du lieu désiré) en tenant compte des contraintes tarifaires exposées ci-après : [https://www.economie.gouv.fr/dgfip/mission\\_taux\\_chancellerie/frais](https://www.economie.gouv.fr/dgfip/mission_taux_chancellerie/frais)

**Obligation de conseil à VIO**

Le titulaire identifie tous les moyens de transports disponibles sur le marché auprès des compagnies aériennes et accessoirement des autres types de transporteurs.

Le titulaire s'engage à proposer à l'établissement les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement des billets en fonction des souhaits émis par VIO.

Il s'engage à rechercher et à communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Les prestations de location de véhicule associées à la prestation de transport obéissent aux mêmes contraintes et objectifs économiques.

### **Obligation de conseil et d'information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages**

Le titulaire, pour la prestation relative au transport, s'engage à informer et à conseiller VIO sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

Il doit également fournir tous les renseignements utiles sur les voyages en respectant les contraintes et les souhaits du demandeur. Il conseille VIO sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Il informe clairement des conséquences financières d'une modification ou annulation et des différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, rapatriement, prise en charge des frais médicaux...).

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire pour la prestation relative au transport, informe le demandeur des formalités à accomplir (visa, demande d'autorisation de voyage ESTA, ...) et plus généralement des conditions sanitaires particulières à satisfaire (vaccination, ...). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque agent : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique...

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

### **Obligation de sécurité**

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

Pour le transport par voie aérienne, le titulaire 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, d'autre part les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (IATA).

### **Critère de choix**

Le prestataire sera retenu en fonction des critères de choix pondérés suivants :

Délais de réponse à une demande de cotation: 20%

Assistance téléphonique en dehors des heures de bureau: 20%

Montant de la commission de l'agence pour l'émission: 25%

Montant de la commission de l'agence pour les modifications et les annulations : 25%

Montant de la commission sur les services associés : 10%

**Durée du marché** : 1 an

**Le montant maximum** sera de 50 000 euros HT (sans minimum).

Je vous remercie de bien vouloir faire parvenir votre offre pour le 6 novembre 2017 à 12h au plus tard (heure de La Réunion) par mail à [info@vanilla-islands.org](mailto:info@vanilla-islands.org) ou par voie postale

Vanilla Islands Organisation  
4, Rue Jules Thirel  
Bat B Immeuble la Balance  
Savanna  
97460 St Paul