



Bureau de Tunis

OBJET : DEMANDE DE DEVIS POUR LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT-CADRE DE LA DUREE DE 24 MOIS (21/04/2026-20/04/2027) POUR LE SERVICE DE BILLETTERIE AERIEENNE ET D'ORGANISATION DE SERVICES D'HOTELLERIE ET DE VOYAGE.

L'ICE-Agence pour la Promotion des échanges de l'Ambassade d'Italie à Tunis, lance une procédure d'attribution directe pour un contrat-cadre d'une durée de 24 mois avec un opérateur économique basé en Tunisie pour le service de billetterie aérienne et d'organisation de services d'hôtellerie et de voyage.

L'ICE-Agence, se réserve le droit de ne pas procéder à l'attribution du service objet de ce présent avis, si les offres reçues ne sont pas jugées appropriées.

Description du service :

Le Service objet du contrat-cadre concerne ce qui suit :

- Billetterie aérienne pour liaisons intérieures/internationales ;
 - Billetterie ferroviaire pour liaisons domestiques ;
 - Services d'hôtellerie en Tunisie et à l'étranger ;
 - Planification, organisation et fourniture de forfaits de voyage en Tunisie, individuels et de groupe, répondant à des besoins spécifiques signalés à chaque fois par l'ICE Agence ;
 - Gestion des contacts avec des sociétés de location de voitures ;
 - Modification des réservations et émission de nouveaux billets si nécessaire ;
 - Rapidité dans la résolution des problèmes imprévus liés par exemple à des retards de vols, des annulations, des grèves, etc ;
 - Collaboration dans l'organisation de voyages pour des délégations de représentants de l'ICE Agence à l'étranger et en Tunisie.
- Les services précités seront actés, selon les nécessités de chaque manifestation, par un "bon de commande" signé par le Directeur de l'ICE-Agence de Tunis.

Procédure de sélection de l'opérateur économique pour l'attribution du service et critères de sélection :

Le contrat-cadre sera stipulé par négociation directe.

Pour l'évaluation des offres présentées, l'on procédera en utilisant **le critère de l'offre économiquement la plus avantageuse** qui sera appliqué aux commissions ou « service charge », prévues pour chaque billet ou service demandé, selon les critères spécifiés au paragraphe « Critères d'attribution » du présent avis.

Budget alloué :

Le plafond maximum de dépenses pouvant être encourues par l'ICE-Agence de Tunis durant les deux années de validité du contrat-cadre est de € 90.000 (quatre-vingt-dix mille euros/00), hors taxes, et correspond au montant total des documents de voyage, voucher hôteliers et services accessoires fournis à l'ICE Agence, commissions et frais d'agence inclus.

L'ICE-Agence de Tunis, n'est toutefois pas obligée de garantir ce montant, étant donné que recourir à ce service est conditionné par des facteurs qui empêchent une quantification préalable précise.

Le montant du contrat-cadre durant la période indiquée pourrait subir des fluctuations, en tenant compte des besoins réels de déplacements et des disponibilités budgétaires.

Aucune compensation ne serait donc prévue si le montant annuel des dépenses devait être différent de celui indiqué.

Période de validité du contrat-cadre

Le contrat-cadre aura une validité de **deux ans à partir du 21/04/2026, date effective de signature du contrat, jusqu'au 20/04/2028**. A la date d'expiration, ses effets cesseront automatiquement, sans aucune notification entre les parties, sans tacite reconduction.

Conditions requises pour la présentation de l'offre :

Les opérateurs économiques intéressés à présenter une offre doivent s'engager à :

- Répondre aux demandes de l'ICE-Agence dans les plus brefs délais ;
- Délivrer les documents de voyage et d'hébergement selon les modalités convenues ;
- Appliquer les tarifs les plus avantageux sur le marché et ceux découlant d'accords spéciaux, s'ils existent, en soumettant au moins 2 alternatives pour chaque vol ou autres service demandé ;
- Assurer une politique d'annulation efficace et transparente, y compris les remboursements et pénalités y afférents.



Paiements et pénalités :

Le paiement des prestations fournis pendant la période de validité du contrat-cadre sera effectué à chaque fois sur présentation d'une facture finale ; Sachant que : dans le cadre de **la Convention de Vienne sur les Relations Diplomatiques et Consulaires**, et en application du principe de réciprocité, nous sommes **exemptés de la TVA** au titre des biens et services dont la facturation dépasse les **366,01 € (1.250,000 DT)**.

De ce fait, chaque facturation s'effectuera, sans exception, après l'accomplissement correct de tout ce qui a été convenu dans le contrat, sur 3 étapes :

Étape 1 nous envoyer une facture Pro forma TTC ;

Étape 2 vous recevrez de notre part un bon de commande (que vous devrez signer pour acceptation en retour) + une copie de l'exonération de tva ;

Étape 3 Le paiement se fera par virement bancaire, sur présentation d'une facture définitive en HTVA.

Il est spécifié que, dans le cas de non-respect des conditions demandées et indiquées dans le présent avis, l'ICE-Agence se réserve le droit d'appliquer une pénalité pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de chaque facture.

Conditions d'exclusion :

Les opérateurs économiques qui se trouvent dans les conditions suivantes, constituent des motifs d'exclusion et ne peuvent exprimer leur intérêt :

Condamnation avec sentence définitive pour l'une des causes suivantes :

- a) Participation à une organisation criminelle
- b) Corruption
- c) Fraude
- d) Blanchiment d'argent et activités criminelles
- e) Travail d'enfants mineurs et autres formes de traite d'êtres humains
- f) Si l'opérateur n'a pas respecté les obligations relatives au paiement des impôts ou des cotisations de sécurité sociale et si cela a été établi par une décision de justice ou administrative ayant effet définitif et contraignant sur la base de la législation tunisienne et italienne

Modalités et délais de présentation des offres :

La présente communication restera publiée sur le site internet de ce Bureau <https://www.ice.it/it/mercati/tunisia/bandi-concorsi-e-avvisi> pendant 20 jours à compter de la date de publication. Sous peine d'exclusion, les offres – établies uniquement en dinars tunisiens (et non en pourcentage) selon le modèle ci-joint (**Fac-simile_agence de voyage**) et en tenant compte des indications contenues dans cet avis – doivent parvenir à l'ICE-Agence de Tunis par courriel tunisi@ice.it **au plus tard le mardi 10/04/2026 à 16h00**, en joignant également :

- La copie de la pièce d'identité du signataire de l'offre ;
- Un profil de l'entreprise
- Une copie récente de la patente et du RNE

Ne seront pas retenues les offres qui seront parvenues après le délai ou présentées sous autre forme que celle indiquée.

Critères d'attribution :

Une note maximale de 100 points pourra être attribuée à la meilleure offre financière, selon le barème suivant :

- Frais applicables à l'émission de billets d'avion – vols intérieurs : 10 points maximum
- Frais applicables à l'émission de billets d'avion – vols internationaux : 75 points maximum
- Frais applicables aux services d'hôtellerie en Tunisie et à l'étranger : 4 points maximum
- Frais applicables sur la billetterie ferroviaire : 2 points maximum
- Frais applicables aux annulations/modifications de réservation : 6 points maximum
- Frais applicables sur la location de véhicules : 3 points maximum

Code de discipline et de conduite de l'ICE-Agence :

L'ICE-Agence et ses partenaires contractuels sont tenus d'agir conformément au code de discipline et conduite de l'Agence. Le code de discipline et de conduite de l'ICE prévoit que tant les employés de l'ICE que ses partenaires contractuels doivent se conformer aux principes suivants : exactitude, loyauté, impartialité, sincérité, ainsi que le respect des principes d'intégrité, de correction, d'honnêteté, de proportionnalité, d'objectivité, de transparence, d'équité et de bons sens.

De plus l'acceptations de dons, cadeaux et autres avantages sont interdites. En particulier, il est interdit aux partenaires commerciaux de l'ICE-Agence de faire des dons en argent et/ou cadeaux et autres avantages aux employés de l'ICE-Agence. Il est, également, strictement interdit aux employés de l'ICE d'accepter de tels dons et autres avantages. En cas de violation de ces obligations, l'ICE-Agence est en droit de résilier automatiquement le contrat et d'imposer les mesures disciplinaires y

afférentes à l'encontre de ses employés. Le code de discipline et de conduite est disponible à la page internet www.ice.it dans la rubrique « Amministrazione trasparente » - « Atti generali » également dans la version anglaise (« Code of conduct ») et les partenaires contractuels de l'ICE sont tenus d'en prendre connaissance.

Obligations de confidentialité :

La société avec laquelle le contrat-cadre sera conclu est tenue de garder confidentielles les données et les informations en sa possession et de ne pas les divulguer et utiliser de quelque manière que ce soit à des fins autres que celles nécessaires à l'exécution du présent contrat.

En cas de non-respect des obligations de confidentialité, l'ICE-Agence a le droit de résilier de plein droit le présent contrat, et le contractant sera tenu de payer une indemnité pour tous les dommages pouvant survenir à l'ICE-Agence.

Traitement des données personnelles :

Les données collectées seront traitées, conformément au décret D.Lgs. du 30 juin 2003, n.196, et du règlement Européen n. 679/2016, exclusivement dans le cadre de la procédure visée par le présent avis.

Il convient de noter que cet avis doit être compris exclusivement comme une invitation à soumettre une offre dans le cadre de la procédure en question et n'entraîne donc aucune obligation de la part de l'ICE-Agence envers les parties intéressées, et aucune offre ne pourra en aucun cas donner lieu à des droits ou titres préférentiels aux fins de l'attribution du service par l'Agence ICE.

Responsable de la procédure :

Le Responsable unique de la procédure est M. Bernard Prevete, Directeur de l'ICE-Agence de Tunis.

Toutes éventuelles demandes d'informations devront être adressées par écrit à l'adresse électronique : tunisi@ice.it

Bernard Prevete

Directeur ICE-Agence de Tunis



FAC-SIMILE DE L'OFFRE (à rédiger sur papier en-tête de l'entreprise en la retournant par courriel à tunisi@ice.it)

Le/la soussigné/e -----

né/e à -----, le -----

résident à -----code postal-----

adresse : -----

Propriétaire ou Représentant légal (cocher la définition appropriée)

de la société -----

dont le siège social est à ----- code postal-----

Matricule Fiscale (MF) -----

Dans le cadre de la demande de devis pour la souscription d'un contrat-cadre de la durée de 24 mois (allant du 21/04/2026 au 20/04/2028), pour le service de billetterie aérienne et d'organisation de services hôteliers et de voyage, en faveur de l'ICE-Agence de Tunis, envoyée par courriel et publiée sur le site de l'ICE-Agence de Tunis, présente ci-dessous sa meilleure offre.

FRAIS APPLICABLES SUR LA BILLETTERIE AERIENNE POUR VOLS INTERIEURS	DT
FRAIS APPLICABLES SUR LA BILLETTERIE AERIENNE POUR VOLS INTERNATIONAUX	DT
FRAIS APPLICABLES SUR LES RESERVATIONS HOTELIERES EN TUNISIE ET A L'ETRANGER	DT
FRAIS APPLICABLES SUR LA BILLETTERIE FERROVIAIRE	DT
FRAIS APPLICABLES EN CAS D'ANNULATIONS/MODIFICATIONS DES RESERVATIONS	DT
FRAIS APPLICABLES SUR LA GESTION DES CONTACTS AVEC DES SOCIETES DE LOCATION DE VOITURES	DT

Le/la soussigné/e déclare avoir pris connaissance de ce qui est indiqué et prévu dans cet avis et approuver son contenu sans condition. Il est également expressément conscient que l'avis n'implique aucune obligation de la part de l'ICE-Agence envers les parties intéressées, et aucune offre ne peut en aucun cas donner lieu à des droits ou titres préférentiels aux fins d'attribution de tâches par l'ICE-Agence.

Le/la soussigné/e :

DECLARE

- L'absence de causes d'exclusion ;
- D'être apte et en possession de toutes les conditions requises pour la souscription des contrats avec les administrations publiques ;

- D'être en règle avec les obligations en matière de charges sociales vis-à-vis des employés ;
- D'avoir un contrat de couverture d'assurance en matière d'assistance sanitaire, assurance sociale, assurance sur les accidents de travail ;
- D'être inscrit ou avoir l'intention de s'inscrire au Registre des Fournisseurs de ICE-Agence de Tunis.

DEMANDE

d'être admis à participer à la procédure pour le recensement des opérateurs économiques pour la fourniture du service de la billetterie aérienne et d'organisation de services d'hôtellerie et de voyage pour le compte de ICE-Agence de Tunis pour la durée de **(2)deux ans**.

Comme demandé, le/la soussigné joint à la présente offre :

- La copie d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- Un profil de l'entreprise
- Une copie récente de la patente et du RNE

Lieu et date :

Signature et cachet de l'entreprise