

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

CZĘŚĆ NR 1 - USŁUGI POŚREDNICTWA REZERWACJI, SPRZEDAŻY, WYSTAWIANIA, WYDAWANIA I DOSTARCZANIA BILETÓW LOTNICZYCH, KOLEJOWYCH NA TRASACH KRAJOWYCH I ZAGRANICZNYCH

1. Informacje ogólne:

Rodzaj zamówienia:	X Usługa/ ☐ Dostawa / ☐ Roboty budowlane
Kody CPV:	63512000-1 Usługi sprzedaży biletów podróжных i pakietów wycieczkowych. 63500000-4 Usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej. 63515000-2 Usługi podróжные. 63516000-9 Usługi zarządzania podróżą. 60400000-2 Usługi transportu lotniczego. 60112000-6 Usługi w zakresie publicznego transportu drogowego.
Przedmiot Zamówienia:	Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę kompleksowej obsługi podróży służbowych krajowych i zagranicznych na rzecz Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A. w zakresie: pośrednictwa w rezerwacji, sprzedaży, wystawianiu, wydawaniu i dostarczaniu biletów lotniczych, kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych.

2. Opis Zamówienia:

- 1) Przedmiot zamówienia dotyczy wyszukiwania i dokonywania rezerwacji, sprzedaży, wystawiania i wydawania w formie papierowej lub elektronicznej biletów lotniczych w klasach określonych przez Zamawiającego (w tym biletów linii lotniczych będących członkami International Air Transport Association - IATA) i kolejowych na podróże krajowe i zagraniczne zgodnie z wymogami przewoźników.
- 2) Usługa ma odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA, w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
- 3) Czas obowiązywania umowy: 24 miesiące od dnia zawarcia Umowy z możliwością przedłużenia o 6 miesięcy w razie niewykorzystania kwoty.
- 4) Pod nazwą bilet rozumie się bilet na trasie do miejsca docelowego i z powrotem (bilet w dwie strony) lub bilet wieloetapowy. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
- 5) Przedmiot zamówienia obejmuje trasy na terenie Polski i całego świata, na rzecz pracowników PAIH oraz innych osób wskazanych przez Zamawiającego
- 6) W przypadku braku możliwości zagwarantowania transportu lotniczego bądź kolejowego do wskazanej przez Zamawiającego lokalizacji, Zamawiającemu służyć będzie prawo do skorzystania z alternatywnego źródła transportu (np. autobusowego/autokarowego).
- 7) **Do celów właściwego oszacowania przez Wykonawcę ceny oferty Zamawiający informuje, że w ramach zamówienia przewiduje zamówienie:**
 - 900 biletów kolejowych, w tym: 650 biletów kolejowych krajowych oraz 250 biletów kolejowych zagranicznych (w tym 30 pozaeuropejskich oraz 220 europejskich)
 - 800 biletów lotniczych w tym: 20 krajowych i 780 biletów zagranicznych
- 8) Zamawiający zastrzega, że ilość biletów podana pkt 7) jest jedynie ilością przybliżoną. Zakup biletów będzie odbywał się na podstawie bieżącego zapotrzebowania i nie musi zostać w pełni wykorzystany. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości zamawianych biletów do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego, w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych. Wykonawcy z tego tytułu nie będzie przysługiwało żadne roszczenie wobec Zamawiającego.

- 9) Zamawiający zastrzega, że wylot/wyjazd oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia.

3. Zakres Zamówienia:

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni:

- 1) Całodobową, 7 dni w tygodniu, obsługę Zamawiającego, a w szczególności możliwość dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, również w dni wolne od pracy, a także pomoc, w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy.
- 2) Dostateczną liczbę przeszkolonych osób zapewniającą realizację niniejszego zamówienia, przy czym liczba ta nie może być mniejsza niż 1 osoba. Zamawiający wymaga, aby osoby te były oddelegowane do realizacji niniejszego zamówienia.
- 3) Dostateczną ilość czynnych linii telefonicznych i adresu/adresów poczty elektronicznej (e-mail) - dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia pomocy ze strony Wykonawcy w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji zamówienia, przy czym numer/-y telefonu/-ów oraz adres/-y e-mail mają być każdorazowo zamieszczane w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie rezerwacji.
- 4) Pośrednictwo między Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacji, jak również doradztwo w czasie trwających podróży. Wykonawca udzieli również bezzwłocznie wszelkiej pomocy pracownikom PAIH SA w przypadku problemów związanych z realizacją usługi, a także bezzwłocznie podejmie kroki zmierzające do wyeliminowania zaistniałych problemów.
- 5) Pośrednictwo pomiędzy Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach odwołań i reklamacji, w tym do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych, dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

4. Wytyczne dla wykonawcy

A. Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) Zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia, a w szczególności do:
 - a) opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, podania co najmniej trzech optymalnych i korzystnych dla Zamawiającego propozycji połączeń na danej trasie na jedno zapytanie Zamawiającego, zgodne z jego rzeczywistymi potrzebami, w tym jednej propozycji odpowiadającej sugestiom Zamawiającego, oraz propozycji z uwzględnianiem połączeń „low cost”, o ile Zamawiający w zapytaniu nie zastrzeże inaczej;
 - b) w wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów - przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).
 - c) rezerwowania biletów dla Zamawiającego po najniższych cenach możliwych do uzyskania przez Wykonawcę,
 - d) wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji połączeń i zakupu biletów zgodnie ze zgłoszeniem złożonym przez Zamawiającego
- 2) Każdorazowego przedstawiania Zamawiającemu szczegółowego planu podróży sporządzonego w oparciu o proponowane połączenia lotnicze i kolejowe, uwzględniającego wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in. międzylądowania, przesiadki, czas oczekiwania, łączny czas przejazdu itp.
- 3) Zakupu biletu:
 - a) najtańszego dla delegacji jednodniowych zagranicznych bez przesiadek w ramach dostępnych miejsc na danej trasie i w wyznaczonym terminie,

- b) w delegacji kilkudniowej z przesiadką pod warunkiem, że taki bilet będzie tańszy od bezpośredniego połączenia, w ramach dostępnych miejsc i w wyznaczonym terminie,
 - d) w dniu wyjazdu Pracownika Zamawiającego z wyprzedzeniem 4 godzinnym (godziny zegarowe) przed godziną wyjazdu. Sytuacja ta dotyczy tylko zdarzeń wyjątkowych, których wystąpienia Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć.
 - 4) Zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego bilety wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w części B, pkt 8, lit. h
 - 5) Bezkosztowej możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany rezerwacji, w szczególności w zakresie czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy w terminie wskazanym przez Wykonawcę Zamawiającemu w Ofercie potwierdzającej dokonanie rezerwacji jako terminu, do którego istnieje możliwość dokonania bezkosztowych zmian.
 - 6) Wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży.
 - 7) W przypadku, gdy dostarczenie biletu elektronicznego nie jest możliwe - dostarczania biletów wg zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejscu wskazanym przez Zamawiającego).
 - 8) Zapewnienia możliwości odbioru biletu poza granicami kraju.
 - 9) Zapewnienia możliwości kontynuowania podróży przez pasażera na podstawie zmian w systemie rezerwacji bez konieczności uiszczania dopłaty lub zapłaty poza granicami Polski, z możliwością zapłaty tych należności przelewem z konta Zamawiającego.
 - 10) Zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponad wymiarowy oraz każdorazowego informowania Zamawiającego o ewentualnej konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej portów lotniczych/linii lotniczych.
 - 11. Udostępnienia Zamawiającemu konta w systemie elektronicznym Wykonawcy, o zawierającego wszelkie dokonane i potwierdzone rezerwacje biletów lotniczych i kolejowych oraz umożliwiającego bieżącą kontrolę kosztów.w.12. Regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia biletów ze środków własnych i dokonywał rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w niniejszym OPZ i Umowie.
- B. Dokonywanie rezerwacji i dostarczenie biletów:
- 1) Wykonawca zapewni bilety najtańsze na rynku na danej trasie (uwzględniając również ewentualne promocje i zniżki, w tym uzyskane przez Zamawiającego), z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie.
 - 2) Wykonawca jest zobowiązany do wyszukiwania, rezerwacji i zakupu biletów zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego.
 - 3) Zamawiający, z uprzedzeniem co najmniej 2 dniowym, będzie składał zamówienia pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo.
 - 4) Zamawiający dokonując zgłoszenia będzie podawał:
 - a) liczbę biletów;
 - b) termin podróży;
 - c) klasę podróży;
 - d) miejsce wylotu i przylotu;
 - e) miejsce i termin dostarczenia biletu;
 - f) opcjonalnie - informację o konieczności zrealizowania przedmiotu umowy przez Wykonawcę w czasie co najmniej 4 godzin zegarowych;

- g) opcjonalnie – informację o rezygnacji z połączeń „low cost”.
- 5) Zgłoszenie dotyczące biletów zamawianych dla potrzeb realizacji Programów finansowanych ze środków Unii Europejskiej będą zgłaszane przez Zamawiającego z zaznaczeniem tej okoliczności poprzez składanie ich na drukach zawierających wizualizację danego Programu oraz ze wskazaniem, iż ta część zamówienia będzie finansowana ze środków Unii Europejskiej przyznanych Zamawiającemu na dany program.
- 6) Po złożeniu przez Zamawiającego zgłoszenia, Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wraz ze wskazaniem propozycji przelotu/przejazdu lub dokonania rezerwacji wskazanego biletu w terminach:
 - a) biletu lotniczego zagranicznego - do 3 godzin roboczych od wysłania zapytania;
 - b) biletu lotniczego krajowego - do 3 godziny roboczej od wysłania zapytania;
 - c) biletu kolejowego zagranicznego - do 2 godzin roboczych od wysłania zapytania;
 - d) biletu kolejowego krajowego - do 2 godziny roboczej od wysłania zapytania;
- 7) W razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia biletów, przedstawienia oferty w tym zakresie oraz dokonania rezerwacji w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy. Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe. W szczególnych sytuacjach możliwe będzie ustalenie innego terminu odpowiedzi, umożliwiającego realizację podróży służbowej przez pracowników Zamawiającego.
- 8) Wykonawca udzielając odpowiedzi na zgłoszenie przedstawi Zamawiającemu ofertę, w której zawarte będą propozycje przejazdów, w tym jedna propozycja odpowiadająca sugestiom Zamawiającego uwzględniająca połączenia „low cost”, o ile Zamawiający zgłaszając zapotrzebowanie nie zastrzeże inaczej zgodnie z pkt B, ust 4)g, wraz ze szczegółowym planem podróży sporządzonym odrębnie dla każdej propozycji połączenia, uwzględniającym wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in.:
 - a) wskazania linii lotniczej/kolejowej – przewoźnika świadczącego usługę przewozu,
 - b) rodzaju transportu, klasy biletu oraz warunków taryfy – połączenia kolejowe/samolotowe/mieszane ze wskazaniem w połączeniach wieloetapowych środka lokomocji na każdym etapie podróży;
 - c) miejsca i terminu (data i godzina) wylotu/wyjazdu/powrotu (ze wskazaniem lotniska/dworca) oraz godziny przybycia na odprawę w przypadku przelotu lotniczego;
 - d) w przypadku połączeń etapowych (międzylądowania, przesiadki) czas każdego oczekiwania na kolejny środek lokomocji oraz czasu każdego przejazdu/przelotu oraz w przypadku konieczności zmiany miejsca wyjazdu np. inne lotnisko, dworzec – określenie sposobu i czasu przemieszczania;
 - e) łączny czas trwania lotu/przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu/przejazdu oraz oczekiwania na przesiadkę;
 - f) w przypadku połączeń wieloetapowych – ilość i miejsce ewentualnych przesiadek;
 - g) ceny biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej) w zł polskich (wartość netto i brutto);
 - h) wysokości dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, w tym podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponadwymiarowy;
 - i) wielkości i ciężaru bagażu;
 - j) termin wykupu biletu w określonej cenie;
 - k) możliwości, warunki, terminy i koszty anulowania lub zmian:
 - biletu,
 - dnia/godziny wylotu/wyjazdu, przylotu/przyjazdu,
 - pasażera,
 - trasy podróży,
 - daty/godziny, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie/zmiana dokonanej rezerwacji oraz kosztu odwołania/zmiany rezerwacji biletu po upływie tego terminu.
- 9) Zamawiający po otrzymaniu oferty, zgodnie z częścią B, pkt 8 może zgłosić do niej zastrzeżenia lub zażądać korekty, jeżeli ustali, że warianty te nie spełniają określonych przez Zamawiającego kryteriów, w szczególności co do ceny, przewoźnika, bezpieczeństwa lub jakości i zażądać

przedstawienia propozycji rezerwacji zgodnej z żądaniem lub wskazać połączenia innego przewoźnika spełniającego określone wcześniej wymogi Zamawiającego. W przypadku wskazania przez Zamawiającego innych przejazdów w tym trybie, Wykonawca jest zobowiązany do zarezerwowania ich na warunkach przedstawionych przez Zamawiającego, które zostały mu zaoferowane i które Zamawiający przedstawi Wykonawcy lub lepszych. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji wskazanego przez Zamawiającego połączenia – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji Zamawiającemu, który zastrzega sobie prawo do zakupu biletu zgodnego ze standardami danego zlecenia, na koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze).

- 10) Zamawiający wybiera wariant/propozycję przejazdu, a Wykonawca dokonuje na tej podstawie natychmiast rezerwacji biletu (biletów) na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 11) Zamawiający przesyłając pisemne zlecenie (e-mailem), zobowiązuje Wykonawcę do zarezerwowania biletu na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej oraz wystawienia biletu, chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 12) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji w szczególności pod względem przewoźnika, klasy biletu, trasy i liczby przesiadek, bezpieczeństwa, ceny, itp. W przypadku, gdy Zamawiający udowodni Wykonawcy, iż istnieje tańszy możliwy do wykupienia bilet na dane połączenie, Wykonawca zobligowany jest do wykupu wskazanego biletu i odsprzedaży Zamawiającemu w tej samej cenie powiększonej o opłatę transakcyjną.¹³⁾ Wykonawca potwierdza Zamawiającemu rezerwację (drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy) z podaniem wszelkich danych dotyczących danego wariantu przejazdu, zgodnie z częścią B pkt 8.
- 13) Wykonawca dostarczy bilety zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego, jednak nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży. W szczególnych przypadkach termin dostarczenia biletu może ulec skróceniu do 4 godzin przed rozpoczęciem podróży, której bilet dotyczy. Dostawa biletów musi nastąpić w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w określonym terminie.
- 14) W przypadku niedostarczenia biletu w ustalonym przez Strony terminie lub w przypadku dostarczenia go w miejsce inne, niż wskazane w zamówieniu, Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zgłoszenia u innego wykonawcy, a kosztami obciąży Wykonawcę będącego stroną Umowy.
- 15) Wykonawca na żądanie Zamawiającego dokona zmiany rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu, osoby korzystającej, trasy przelotu/przejazdu, zmiany standardu podróży, klasy biletu, ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu/przejazdu, odwołanie rezerwacji. Zmiana taka nie będzie wiązała się dla Zamawiającego z żadnymi dodatkowymi kosztami, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie, o którym mowa w części B, pkt 8, lit. j, k. Zamawiający powyższe działania będzie zgłaszał wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży. W przypadku dokonywania zmian po terminie, w którym można dokonać je bezkosztowo i wystąpieniu różnic w cenie biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie biletu. Poza różnicą w cenie biletu Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu z tego tytułu dodatkowe wynagrodzenie;
- 16) Wykonawca będzie zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży, a w szczególności o zmianach w systemach rezerwacyjnych dot. złożonych rezerwacji, a także o zbliżającym się terminie wykupu biletu.
- 17) W dniu wykupu biletu Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą mailową, że tego dnia upływa termin rezerwacji.
- 18) W razie stwierdzenia nieprawidłowości w dokumentach podróży, w tym w biletach, Zamawiający wezwie do ich usunięcia. Wykonawca na własny koszt odbierze ww. dokumenty, usunie nieprawidłowości i ponownie dostarczy je w miejsce wskazane przez Zamawiającego.
- 19) Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany do:

- a) regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia biletów ze środków własnych i dokonywania rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
- b) w przypadku dostarczania przez Wykonawcę Zamawiającemu biletu elektronicznego, wszystkie dane zawarte na nim identyfikowane będą z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), czy też każdego innego równoważnego systemu rezerwacyjnego udostępnianego w ramach New Distribution Capability (NDC), użytkowanego przez wykonawcę, tj. każdego równoważnego systemu dystrybucji produktów oferowanych przez linie lotnicze, spełniającego standardy IATA.
- c) Bilet elektroniczny będzie przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
- d) Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.
- e) W przypadku, gdy dostarczenie biletu elektronicznego nie jest możliwe, dostarczania biletów wg zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejsce wskazane przez Zamawiającego).
- f) Zapewnienia możliwości kontynuowania podróży przez pasażera na podstawie zmian w systemie rezerwacji bez konieczności uiszczania dopłaty lub zapłaty poza granicami Polski, z ewentualną możliwością zapłaty tych należności przelewem z konta Zamawiającego.
- g) Zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. dodatkowych opłat stosowanymi przez porty lotnicze/ przewoźników, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponad wymiarowy – każdorazowego informowania Zamawiającego o ew. konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej portów lotniczych/linii lotniczych.
- h) Zapewnienia, na prośbę Zamawiającego odprawy on-line bez pobierania dodatkowych opłat.
- i) Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu niewykorzystanych biletów w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- j) Zwrot niewykorzystanych przez Zamawiającego biletów, a także dokonanie przez Zamawiającego zmiany trasy, terminów oraz innych warunków podróży, nie będzie skutkowało obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną.
- k) Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania zmian osoby korzystającej z przejazdów, terminów oraz innych warunków podróży, zmiany te nie będą skutkowały obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną, chyba że ich wprowadzenie spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu;
- l) Do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
- m) Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych biletów poza wymienionymi w części. B, pkt 8, lit. g, h, k oraz pkt 16, w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym przewoźnikiem.
- n) Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą

kredytową nie będą obciążały Zamawiającego. Całkowity koszt za wystawienie biletu musi zostać ujęty przez Wykonawcę w opłacie transakcyjnej.

- o) Wykonawca zobowiązany jest dokonywać zakupów biletów, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika.
- p) Zakup biletów lotniczych będzie się odbywał, jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres, w jakim te punkty zostały zgromadzone.
- 20) Dodatkowo Wykonawca, we współpracy z Zamawiającym i na jego zlecenie, będzie zobowiązany do pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz na potrzeby pracowników Zamawiającego, w związku z zagranicznymi podróżami służbowymi, w szczególności do:
 - a) skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym,
 - b) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy,
 - c) dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
 - d) uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy,
 - e) poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.
- C. Fakturowanie oraz sprawozdania z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia:
 - 1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego usługi wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w części B, pkt 8, lit. h, k oraz pkt 16.
 - 2) Zamawiający będzie:
 - a) uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane przejazdy/przeloty zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszty, o których mowa w części B, pkt 8, lit. h, k oraz kosztów związanych z anulowaniem lub zmianami, o których mowa w części B, pkt 16
 - 3) Do zadań Wykonawcy należy:
 - a) codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - b) sporządzanie zestawień, raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych.
 - 4) Termin płatności faktur wynosi 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
 - 5) Faktura powinna zawierać dodatkowe dane jak:
 - a) dane (imię i nazwisko) osoby składającej zamówienie;
 - b) dane osoby korzystającej z transportu (imię i nazwisko);
 - c) miejscowość i datę wyjazdu i powrotu;
 - d) wykaz usług dodatkowych;
 - e) nr Zlecenia;
 - f) cenę wyjściową za bilet w PLN (wartość netto, brutto, kwota i % podatku);
 - g) wysokość zastosowanego upustu w PLN;
 - h) kwota zastosowanego średniego kursu NBP (na dzień dokonania zakupu przez Wykonawcę) użytego do przeliczenia na PLN, w przypadku biletów zakupionych przez Wykonawcę w walucie obcej;
 - i) opłata transakcyjna.
 - 6) Przez „upust w %” należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego Zamawiającemu od ceny wyjściowej.
 - 7) Za cenę wyjściową rozumie się najniższą z kwot, tj. cenę (taryfy) odpowiedniego przewoźnika z uwzględnieniem upustów.

W przypadku rezerwacji grupowych, gdy rezerwacja biletów na tą samą podróż dotyczy grupy 10 osób i więcej, wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletów na jedną podróż dla jednej

osoby delegowanej przez Zamawiającego będzie wynosić 50% wysokości zaoferowanej opłaty transakcyjnej.

- 8) Zamawiający będzie miał prawo wglądu do dokumentów finansowych Wykonawcy w zakresie rezerwacji dokonywanych w kraju i za granicą dla Zamawiającego, a także będzie miał prawo sporządzania z nich wyciągów lub żądania opracowania i przedstawiania przez Wykonawcę informacji zbiorczych. Z tytułu realizacji tych uprawnień przez Zamawiającego, Wykonawcy nie należy się odrębne wynagrodzenie.
- 9) Zamawiający będzie:
 - a) uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane przejazdy/przeloty zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszty, o których mowa:
 - w części B, pkt 8, lit. h.
 - koszty związane z anulowaniem lub zmianami rezerwacji biletów, jeżeli zostały zgłoszone po terminie, w którym ich dokonanie bezkosztowe jest niemożliwe z zastrzeżeniem, że termin ten musi być podany w informacji zgodnie z postanowieniami w części B, pkt 8, lit. k oraz pkt 16
- 10) Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów:
 - a) innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w Informacji przekazanej Wykonawcy;
 - b) wynikających z płatności dokonywanych przez Wykonawcę kartami płatniczymi.
- 11) Zwrot biletów niewykorzystanych, o których mowa w części B, pkt. 20, lit. i, oznacza zwrot części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 12) Wykonawca będzie realizował zakup biletów:
 - a) w pierwszej kolejności proponując ich sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika oraz
 - b) jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres, w jakim te punkty zostały zgromadzone.
- 13) Do zadań Wykonawcy należy:
 - a) codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - b) sporządzanie zestawień raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu biletów i
- 14) Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania sprawozdań na temat zrealizowanych zamówień w zakresie zakupu biletów. Sprawozdania mają być przekazywane do Zamawiającego do 7 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni lub doraźnie na prośbę Zamawiającego, w tym przypadku termin sporządzenia sprawozdania będzie ustalany indywidualnie. W sprawozdaniu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, mają się znaleźć dane, o których mowa w części C, pkt 8 w podziale na:
 - a) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne, w podziale na trasy;
 - b) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na linie lotnicze;
 - c) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na:
 - bilety lotnicze zagraniczne klasa ekonomiczna,
 - bilety lotnicze zagraniczne klasa biznes,
 - bilety lotnicze krajowe - klasa ekonomiczna,
 - bilety lotnicze zagraniczne typu low cost;
 - d) bilety lotnicze w podziale na wystawione / zwrócone;
 - e) bilety kolejowe w podziale na:
 - bilety kolejowe wystawione na trasy zagraniczne,
 - bilety kolejowe wystawione na trasy krajowe,
- 15) Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe pobierana przez Wykonawcę.

5. Gwarancja:

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu standardy jakościowe obsługi zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia, za jakość, zgodność z warunkami technicznymi i jakościowymi określonymi dla przedmiotu zamówienia oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za właściwe wykonanie zamówienia.
3. Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca posiadał Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy na kwotę co najmniej 1.000.000,00 zł i zobowiązuje się do zapewnienia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, związanej z przedmiotem zamówienia oraz na warunkach określonych w polisie o na cały czas realizacji umowy. Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia na każde żądanie Zamawiającego polisy ubezpieczeniowej lub innego dokumentu potwierdzającego posiadanie przez Wykonawcę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy.