|  |
| --- |
| **Opis przedmiotu zamówienia - OPZ**  **Szczegółowy opis warunków świadczenia usługi, przewidywane trasy połączeń lotniczych oraz procedura składania zamówienia** |

1. Przedmiotem zamówienia są rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
2. Pośrednictwo w uzyskaniu i zakupie wiz.
3. Przewidywane trasy połączeń lotniczych („tam i z powrotem” jeden bilet) z możliwością dostosowania do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich liczby oraz zmiany tras przelotów) w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych (w trakcie 12 miesięcy trwania umowy):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | **Trasa** | **Planowana liczba biletów** |
| 1. | Europa | 106 |
| 2. | Australia | 2 |
| 3. | Kanada | 4 |
| 4. | USA | 5 |
| 5. | Japonia | 3 |
|  | **RAZEM** | **120** |

**UWAGA !!!**

**Wyloty i powroty mogą następować w każdym dniu tygodnia bez względu na  
 fakt, czy jest to dzień pracy Zamawiającego czy też nie.**

1. **Pośrednictwo biletowe**
2. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);
3. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem lub telefonicznie.
4. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
5. Maksymalnie w ciągu 2 godzin od otrzymania zlecenia, Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu.
6. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
7. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia min. 2 wariantów przelotu uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie

Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:

- jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego,

- nazw linii lotniczych,

- najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży,

- doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;

1. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);
2. Zamawiający dopuszcza możliwość max. 2 przesiadek;
3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia;
4. Wykonawca preferuje lotnisko docelowe najbliżej centrum miasta;
5. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający;
6. Dostarczenia biletu elektronicznego na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej nie później niż 3 godziny od momentu przekazania przez Zamawiającego zlecenia wystawienia biletu.
7. Bilet w formie papierowej należy dostarczyć do siedziby Zamawiającego w terminie ustalonym przez strony, jeżeli nie jest możliwe wystawienie biletu elektronicznego.

W przypadku gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego - dostarczania biletów w formie papierowej do siedziby Zamawiającego lub w miejsca wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy, w terminie umożliwiającym realizację zamówionych biletów nie później niż 24 godziny przed terminem podróży, bez pobierania dodatkowych opłat.

1. W przypadku, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż w Polsce, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie w kraju wylotu lub w inny sposób dostarczony odbiorcy po uzgodnieniu z Zamawiającym w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
2. W sytuacji nagłej Wykonawca dostarczy przedmiot umowy do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku zgodnie z decyzją Zamawiającego ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot.
3. W sytuacjach, nie dających się przewidzieć wcześniej, Zamawiający może odwołać rezerwację, zmienić trasę lub termin podróży, ale nie później niż na 24 godziny przed planowanym odlotem. Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością zmiany ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie.
4. Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:

a) linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;

b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);

c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);

d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;

e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;

f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;

g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;

h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;

i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;

j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;

k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;

l) o możliwości zmiany trasy podróży.

1. Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego
2. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego;
3. Wszystkie dane zawarte w bilecie dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę;
4. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS;
5. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;
6. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywanie odpraw on-line na życzenie Zamawiającego;
7. Zamawiający ma prawo do niewykorzystania części zakupu biletów oraz wiz w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy, będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwiększenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów oraz zakupu wiz pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji propozycji połączeń i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;
10. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;
11. Dzień przed wygaśnięciem rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia Zamawiającego.
12. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;
13. Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot–line (serwisu telefonicznego) czynnego w godzinach od 7.00 do 18.00, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura;
14. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca przydzieli (zatrudni na podstawie umowy o pracę) jedną lub dwie osoby posiadające przynajmniej 2-letnie doświadczenie w pracy kasjera lotniczego.
15. W trakcie trwania podróży, Wykonawca udostępni Zamawiającemu telefoniczny „serwis alarmowy”- help desk - czynny poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, dzięki któremu, możliwe będzie dokonywanie zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów. W takich przypadkach Wykonawca zobowiązany jest do doradztwa w zakresie zmian.
16. Przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych, Wykonawca będzie wyznaczał do kontaktu z Zamawiającym „opiekuna danej podróży” (wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego oraz adresu mailowego), który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach wyjątkowych (np. przebywanie Zamawiającego w innej strefie czasowej), poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, w zakresie dokonywania zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.
17. **Procedura zamówienia**

1. Zamawiający kieruje zapytanie dotyczące połączenia na konkretnej trasie. Wykonawca wybiera najkorzystniejsze i najtańsze połączenie komunikacyjne, sporządza kalkulację, przedstawia Zamawiającemu.

2. W przypadku, gdy proponowana trasa i cena odpowiada Zamawiającemu, składa on zamówienie telefoniczne lub pocztą elektroniczną na rezerwację.

3. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym załatwia wszelkie formalności związane

z realizacją Umowy.

4. Wykonawca ma obowiązek informowania Zamawiającego o promocjach linii lotniczych.

5. Obowiązkiem Zamawiającego jest informowanie Wykonawcy o zmianach rezerwacji lub o jej anulowaniu przed wystawieniem biletu.

6. Wykonawca w momencie zakupu płaci za bilety z własnych środków.

1. **Pośrednictwo wizowe**

W zakresie pośrednictwa wizowego, zakupu, odbioru i dostarczenia wiz, Zamawiający wymaga od Wykonawcy następujących działań:

1. Informowania Zamawiającego o rodzajach wiz i wiążących się z ich uzyskaniem formalnościach;

2. Wskazania:

a) niezbędnych dokumentów do uzyskania wizy;

b) terminu oczekiwania na wizę od momentu złożenia dokumentów w ambasadzie / placówce konsularnej;

c) określenia całkowitego kosztu uzyskania wizy;

3. Wypełniania wniosku wizowego oraz w razie konieczności innych dokumentów, a w przypadku konieczności samodzielnego wypełnienia wniosku przez osobę wyjeżdżającą, wsparcia Zamawiającego swoją wiedzą i doświadczeniem;

4. Odebrania od Zamawiającego kompletu dokumentów, potrzebnych do uzyskania wizy, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, od zgłoszenia przez Zamawiającego faktu o gotowości przekazania tych dokumentów;

5. Wykonawca, po otrzymaniu kompletu dokumentów, dokona ich ostatecznej weryfikacji i nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od momentu ich otrzymania, złoży je w odpowiedniej ambasadzie / placówce konsularnej;

6. Wykonawca, po złożeniu dokumentów w odpowiedniej ambasadzie / placówce konsularnej niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tym fakcie oraz potwierdzi maksymalny czas oczekiwania na uzyskanie wizy;

7. Wykonawca, po otrzymaniu gotowych dokumentów wizowych, niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego i po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym – dostarczy je pod wskazany przez Zamawiającego adres w ciągu 1 dnia roboczego;

8. W przypadku ambasad / placówek konsularnych, w których wymagany jest osobisty odbiór wizy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o możliwości odbioru wizy;

9. W razie konieczności osobistego stawiennictwa w konsulacie / ambasadzie – Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym umówi termin spotkania;

10. Wykonawca wniesie opłatę za wydanie wizy pobieraną przez ambasadę / placówkę konsularną w imieniu Zamawiającego;

11. Wykonawca wypełni wniosek oraz dokona zakupu E-wizy w przypadku wyjazdów do krajów, które umożliwiają zakup wiz elektronicznych, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym;

12. Opłata transakcyjna za pośredniczenie w procesie uzyskania wizy zawiera w szczególności: skompletowanie i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy, złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenie dokumentów wizowych do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego i wszelkie inne koszty związane z należytym i zgodnym ze SIWZ

wykonaniem przedmiotu zamówienia, z wyłączeniem faktycznych „opłat wizowych" pobieranych przez ambasady/konsulaty;

13. Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe pobierana przez Wykonawcę.

*Oświadczamy, że akceptujemy projekt umowy oraz niniejszy dokument OPZ. Jednocześnie zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty podpisać umowę bez zastrzeżeń,*

*w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego i realizować zamówienie zgodnie z jej postanowieniami oraz postanowieniami niniejszego dokumentu OPZ.*

................................ ....................................................

(miejscowość, data) (podpis i pieczątka Wykonawcy)