

Nr sprawy ZP-01-10/2017

Załącznik nr 1 do SIWZ

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa podróży dokonywanych w ramach działalności prowadzonej przez Agencję Rozwoju Pomorza S.A., obejmująca:
 - 1) rezerwację, sprzedaż i dostawę biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych z uwzględnieniem biletów od tzw. tanich przewoźników oraz związane z tym usługi, m.in. pośrednictwo w kontaktach z przewoźnikami w zakresie programów lojalnościowych, reklamacji, zmian rezerwacji itp.;
 - 2) rezerwację i sprzedaż miejsc hotelowych w kraju i za granicą wraz z prowadzeniem wszystkich związanych z tym formalności;
 - 3) zapewnienie najkorzystniejszych cenowo transferów na trasie lotnisko-hotel, hotel-lotnisko, hotel-targi, targi-hotel, targi-lotnisko, lotnisko-targi wraz z prowadzeniem wszystkich związanych z tym formalności.
2. Zamawiający przewiduje, że najczęstszymi kierunkami odbywania podróży będą kraje europejskie oraz kraje pozaeuropejskie, w tym Stany Zjednoczone, Chiny.
3. Rezerwacje biletów lotniczych, miejsc hotelowych, zapewnienie transferów realizowane będą w zależności od rzeczywistych potrzeb Zamawiającego. Zamawiający zastrzega, że usługi te nie muszą być realizowane jednocześnie (mogą być realizowane niezależnie).
4. Zamawiający przewiduje w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy:
 - 1) zakup ok. 322 biletów lotniczych (ok. 4 na trasach krajowych, 248 na trasach europejskich i 70 na trasach pozaeuropejskich);
 - 2) realizację ok. 115 rezerwacji hotelowych (ok. 22 w kraju i 93 za granicą), co odpowiada ok. 80 noclegom w kraju i 1147 za granicą;
 - 3) zakup ok. 9 transferów za granicą.
5. Przedmiot zamówienia realizowany będzie na podstawie zleceń Zamawiającego, w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty łącznej ceny brutto wskazanej w ofercie Wykonawcy, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
6. Zamawiający podkreśla, że podana w pkt 4 ilość poszczególnych usług ma charakter wyłącznie szacunkowy. Zamawiający nie ma obowiązku wykorzystania oszacowanej w pkt 4 ilości poszczególnych usług oraz kwoty, o której mowa w pkt 5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania tych ilości do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich ilości w ramach kwoty, o której mowa w pkt 5.
7. Zamawiający deklaruje wykorzystanie min. 50 % kwoty zamówienia, o której mowa w pkt 5.
8. W przypadku niezrealizowania zamówienia w wysokości, o której mowa w pkt 7 w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy, umowa uległa przedłużeniu do dnia spełniania warunku, o którym mowa w pkt 7.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu realizacji umowy na podstawie jednostronnego oświadczenia złożonego Wykonawcy minimum na 7 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy, ustalonego z uwzględnieniem ust. 8, w przypadku niewykorzystania maksymalnej kwoty, o której mowa w pkt 5, jednak nie dłużej niż o okres 12 kolejnych miesięcy.

I. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych.

1. Zamówienia biletów lotniczych będą obejmowały sprzedaż biletów tam i z powrotem. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletu „w jedną stronę”. Zamówienie dotyczy biletów w klasie ekonomicznej, lub w przypadku braku takiej możliwości – w innej klasie oferowanej przez przewoźnika po uzyskaniu zgody Zamawiającego.
2. W ramach świadczenia usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - 1) wyszukiwania optymalnego połączenia pod względem ceny oraz czasu trwania podróży przy zachowaniu najlepszego komfortu podróży przy uwzględnieniu warunków określonych przez Zamawiającego w zapytaniu (**wzór zapytania stanowi załącznik nr 1 do SOPZ**);
 - 2) przekazania Zamawiającemu w terminie do 24 godzin od chwili otrzymania zapytania o rezerwację co najmniej trzech wariantów przelotu na zamawianej trasie (o ile istnieją) wraz ze szczegółowo opisanym planem podróży oraz wszystkimi warunkami przelotu – celem umożliwienia Zamawiającemu wyboru najkorzystniejszego z nich. Dodatkowo, na prośbę Zamawiającego, Wykonawca przedstawi wariant połączeń lotniczych na wskazanej trasie +/-1 dzień roboczy;
 - 3) każdorazowo informacja Wykonawcy o wariantach podróży powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
 - o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - o łącznym czasie trwania lotu,
 - w przypadku połączeń wieloetapowych – o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - o warunkach taryfy,
 - o warunkach i kosztach przewozu bagażu podręcznego i rejestrowanego;
 - o cenie biletu lotniczego uwzględniającej cenę taryfową przewoźnika, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem (bez upustu i opłaty transakcyjnej); w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
 - o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - 4) stosowania minimalnej ceny biletów dostępnych w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż biletów w szczególności w ramach promocji oraz zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej dodatkowej obniżce, występującej przed wykupem biletu, Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego i przedstawi nową ofertę zawierającą aktualną cenę biletu, od której zostanie naliczony upust i dodana opłata transakcyjna;
 - 5) dokonania rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego oraz dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (za pośrednictwem e-maila lub faksu) w terminie do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia

dokonania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać co najmniej następujące dane:

- o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
 - o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - o łącznym czasie trwania lotu,
 - w przypadku połączeń wieloetapowych - o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - o warunkach taryfy,
 - o warunkach i kosztach przewozu bagażu podręcznego i rejestrowanego;
 - o warunkach odprawy,
 - o cenie biletu lotniczego uwzględniającej cenę taryfową przewoźnika, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem (bez opłaty transakcyjnej i opustu); w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
 - o terminie wykupu biletu w określonej cenie,
 - o możliwości i warunkach anulowania rezerwacji,
 - o możliwości i warunkach anulowania biletu,
 - o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
 - o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - o możliwości zmiany trasy podróży;
- 6) bezzwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego za pośrednictwem e-maila lub faksu o wszystkich zmianach dotyczących dokonanej rezerwacji;
- 7) umożliwienia Zamawiającemu w sytuacjach nie dających się wcześniej przewidzieć, anulowania lub zmiany rezerwacji: czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera. O wszelkich zmianach Wykonawca zostanie powiadomiony niezwłocznie, w terminie możliwym na wprowadzenie przez Wykonawcę zmian. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zmiany rezerwacji ze wskazaniem ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu, za pośrednictwem e-maila lub faksu, w terminie do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany rezerwacji. Jeżeli dokonane zmiany wiązać się będą ze zmianą ceny biletu, Zamawiający pokryje różnicę w cenie. Wszelkie koszty operacyjne ww. zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy;
- 8) przypominania, za pośrednictwem e-maila lub faksu, o konieczności wykupu biletów, najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu ważności dokonanej uprzednio rezerwacji. Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy z prośbą o przedłużenie założonej rezerwacji i terminu wykupu biletu. Wówczas Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia przedłużenia rezerwacji i terminu wykupu biletu ze wskazaniem ceny za dane zlecenie za pomocą faksu lub poczty elektronicznej

- w terminie do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania przedłużenia rezerwacji;
- 9) do wykupu biletów lotniczych na zlecenie Zamawiającego złożone za pośrednictwem e-maila lub faksu, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 10) przekazania biletów elektronicznych za pośrednictwem e-maila lub faksu w terminie do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia wykupu biletu. Bilety elektroniczne będą przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z terminalu Globalnego Systemu Dystrybucji GDS, użytkowanego przez Wykonawcę;
 - 11) bilet lotniczy może być również wystawiony i przekazany w wersji papierowej. Wersja papierowa biletu lotniczego będzie wymagana na przeloty, na których nie jest wystawiana wersja elektroniczna biletu oraz w pozostałych przypadkach – w zależności od potrzeb Zamawiającego. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu bilet w wersji papierowej w terminie do 2 dni roboczych od dnia wykupu biletu, nie później jednak niż 24 godziny przed terminem wylotu/podróży. Bilety dostarczane będą do siedziby Zamawiającego (w dni robocze Zamawiającego w godzinach od 8.00 do 16.00) lub na inne wskazane adresy w miejscowościach, z których będzie odbywał się wylot. Dopuszcza się też możliwość odbioru biletu w wersji papierowej na lotnisku – zgodnie z wyborem Zamawiającego;
 - 12) wystawiony bilet lotniczy będzie zawierał wszelkie informacje o warunkach podróży oraz cenie za usługę i będzie tożsamy z dokonaną rezerwacją, za wyjątkiem sytuacji, gdy cena za bilet w trakcie oczekiwania na wystawienie ulegnie zmianie na niższą, tj. korzystniejszą dla Zamawiającego;
 - 13) umożliwienia Zamawiającemu w sytuacjach nie dających się wcześniej przewidzieć anulowania lub zmiany wykupionego biletu. O zmianach Wykonawca zostanie powiadomiony niezwłocznie, w terminie możliwym na wprowadzenie przez Wykonawcę zmian. Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty. W sytuacji braku możliwości bezkosztowej anulacji biletu, Zamawiający pokryje koszty anulowania biletu;
 - 14) administrowania programami lojalnościowymi w imieniu Zamawiającego:
 - a) informowania Zamawiającego o wprowadzeniu przez linie lotnicze programów lojalnościowych i zapoznania Zamawiającego z ich szczegółami,
 - b) po zgłoszeniu przez Zamawiającego woli uczestniczenia w programie lojalnościowym, załogowania do programu za pośrednictwem Wykonawcy i administrowania programem przez Wykonawcę, m.in.:
 - rejestracji wszystkich biletów zakupionych w biurach Wykonawcy, np. dla programu LOT DLA FIRM,
 - negocjowania i wprowadzania odpowiedniego identyfikacyjnego wpisu do zakładanych rezerwacji przelotów, np. dla programu Skandynawskich Linii Lotniczych SAS,
 - występowania do linii lotniczych w sprawie przyznawania szczególnych bonusów dla Zamawiającego za kształtowanie przelotów,

- c) comiesięcznego raportowania zbieranych punktów z programów lojalnościowych - informowania Zamawiającego w formie pisemnej, o stanie punktacji w programach lojalnościowych, sposobach i czasie wykorzystania przyznanych bonusów,
 - d) raport będzie zawierać przynajmniej wydruk z numeracją biletów, nazwiskami pasażerów, kierunkiem i datami podróży, wskazaniem wykorzystanej linii lotniczej, cenami,
 - e) raport za dany miesiąc będzie przekazywany Zamawiającemu w terminie do 5 dnia następnego miesiąca;
- 15) do przejścia 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

II. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych wraz z prowadzeniem wszystkich związanych z tym formalności w kraju i za granicą.

1. Zamawiający pod pojęciem rezerwacji rozumie nocleg dla 1 osoby lub dla grupy osób. Każdy nocleg oznacza pełną dobę hotelową.
2. Zamawiający wymaga, aby każdy zaproponowany hotel posiadał standard co najmniej trzygwiazdkowy (w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych – t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187 z późn. zm.) lub odpowiednika w danym kraju.
3. W ramach świadczenia usług rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych, Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - 1) wyszukiwania optymalnych ofert miejsc hotelowych w kraju i za granicą w najkorzystniejszym cenowo wariantcie noclegu, przy uwzględnieniu warunków określonych przez Zamawiającego w zapytaniu (**wzór zapytania stanowi załącznik nr 1 do SOPZ**) oraz z uwzględnieniem limitów na nocleg określonych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. z 2013 r., poz.167) chyba, że Zamawiający postanowi inaczej w składanym zapytaniu;
 - 2) przekazania Zamawiającemu w terminie do 24 godzin od chwili otrzymania zapytania o rezerwację co najmniej trzech wariantów hoteli (o ile istnieją) wraz z warunkami rezerwacji;
 - 3) każdorazowo informacja Wykonawcy o wariantach hoteli i warunkach rezerwacji powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - o nazwie hotelu wraz ze wskazaniem kategorii obiektu,
 - o liczbie, rodzaju i standardzie zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych,
 - o terminie pobytu,
 - o całkowitej cenie usługi hotelarskiej (bez upustu i opłaty transakcyjnej); w przypadku cen usługi podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
 - o adresie hotelu,
 - o odległość [w km] od wskazanego przez Zamawiającego miejsca targów lub innych

- wydarzeń, w których uczestniczyć będą podróźni,
- o wysokość limitu dla kraju docelowego określonego w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej,
 - o terminie oraz warunkach bezkosztowej anulacji lub zmiany rezerwacji,
 - pozostałe informacje dotyczące usługi hotelarskiej, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
- 4) dokonywania zmian rezerwacji zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego;
 - 5) stosowania najkorzystniejszych dla Zamawiającego cen usług dostępnych w danym terminie w danej lokalizacji, z zachowaniem uczciwości handlowej, w tym z uwzględnieniem promocji oraz innych zniżek oferowanych przez obiekt hotelarski;
 - 6) dokonania rezerwacji miejsc hotelowych wskazanych przez Zamawiającego oraz dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (za pośrednictwem e-maila lub faksu) w terminie do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać co najmniej następujące dane:
 - o nazwie hotelu wraz ze wskazaniem kategorii obiektu,
 - o liczbie, rodzaju i standardzie zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych,
 - o terminie pobytu,
 - o całkowitej cenie usługi hotelarskiej (bez upustu i opłaty transakcyjnej); w przypadku cen usługi podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
 - o adresie hotelu,
 - o odległość [w km] od wskazanego przez Zamawiającego miejsca targów lub innych wydarzeń, w których uczestniczyć będą podróźni,
 - o terminie oraz warunkach bezkosztowej anulacji lub zmiany rezerwacji,
 - śniadanie wliczone / niewliczone w cenę,
 - pozostałe informacje dotyczące usługi hotelarskiej, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
 - 7) bezzwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego za pośrednictwem e-maila lub faksu o wszystkich zmianach dotyczących dokonanej rezerwacji;
 - 8) przypominania za pośrednictwem e-maila lub faksu, o konieczności wykupu rezerwacji miejsc hotelowych, najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu ważności dokonanej uprzednio rezerwacji;
 - 9) do wykupu rezerwacji miejsca hotelowego na zlecenie Zamawiającego złożone za pośrednictwem e-maila lub faksu, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 10) niezwłocznego przekazania Zamawiającemu potwierdzenia przez hotel wykupu rezerwacji, jednak nie później niż w terminie 3 godzin od otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia wykupu rezerwacji. Preferowaną formą dowodu wykupienia rezerwacji miejsc hotelowych przez Wykonawcę jest wystawiony imiennie i opłacony voucher hotelowy przesłany Zamawiającemu za pośrednictwem e-maila lub faksu;

- 11) w sytuacjach nie dających się wcześniej przewidzieć dokonania zmiany nazwiska osoby korzystającej z miejsca hotelowego, zmiany terminu przyjazdu lub wyjazdu. Zwroty lub zmiany w zakupionym miejscu hotelowym będą możliwe na zasadach określonych w regulaminach odpowiednich obiektów hotelowych bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat manipulacyjnych wynikających z ww. operacji, poza wyrównaniem ewentualnych opłat wynikających z cennika hotelowego;
 - 12) w przypadku innych opłat zwrotnych wymaganych przez hotel w związku z rezerwacją noclegu, w szczególności depozytu lub kaucji, Wykonawca dokonuje zabezpieczenia tych opłat ze środków własnych;
 - 13) do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do obiektów hotelarskich w zakresie usługi objętej zleceniem.
4. Zamawiający nie będzie pokrywać kosztów dodatkowych usług niewliczonych w cenę noclegu, w szczególności należności za zakupu produktów z minibarku, korzystania z restauracji hotelowej i innych usług – należności te reguluje na miejscu skierowany podróżny.
 5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia przez Wykonawcę faktur potwierdzających faktyczny koszt poniesiony przez Wykonawcę na rzecz hotelu za noclegi zarezerwowane dla Zamawiającego.
- III. Zapewnienie najkorzystniejszych cenowo transferów na trasie lotnisko-hotel, hotel-lotnisko, hotel-targi, targi-hotel, targi-lotnisko, lotnisko-targi.**
1. Zamawiający pod pojęciem transferu rozumie zapewnienie przewozu samochodem z kierowcą lub busem z kierowcą osobie/grupie osób, dla których Wykonawca zapewnia miejsca hotelowe i/lub przelot. Transfer obejmować może przewóz:
 - 1) z lotniska do hotelu i z powrotem (lotnisko-hotel, hotel-lotnisko);
 - 2) z hotelu do miejsca gdzie odbywać się będą targi lub inne wydarzenia, w których uczestniczyć będą podróżni i z powrotem (hotel-targi, targi-hotel);
 - 3) z lotniska do miejsca gdzie odbywać się będą targi lub inne wydarzenia, w których uczestniczyć będą podróżni i z powrotem (lotnisko-targi, targi-lotnisko).
 2. Wykonawca zapewni transport pojazdem przystosowanym do przewozu ludzi, w pełni sprawnym technicznie, spełniającym wszystkie wymogi bezpieczeństwa, posiadającym miejsca siedzące dla wszystkich przewożonych osób oraz prowadzonym przez osobę mającą odpowiednie uprawnienia do świadczenia tych usług. Zamawiający dopuszcza użycie taksówek.
 3. w ramach świadczenia usługi zapewnienia transferów Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - 1) zapewnienia optymalnego przewozu osób, przy uwzględnieniu warunków określonych przez Zamawiającego w zapytaniu (**wzór zapytania stanowi załącznik nr 1**);
 - 2) przekazania Zamawiającemu w terminie do 24 godzin od chwili otrzymania zapytania o transfer informacji o warunkach realizacji usługi, która powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - informację na temat rodzaju i standardu gwarantowanego środka transportu w celu zapewnienia transferu,
 - całkowitą cenę usługi transferu (przewozu grupy osób) na trasach wskazanych w zapytaniu; w przypadku cen usługi podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN

- nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
- termin bezkosztowej anulacji lub zmiany usługi transferu,
 - pozostałe informacje dotyczące usługi, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
- 3) stosowania najkorzystniejszych dla Zamawiającego cen usług dostępnych w danym terminie w danej lokalizacji z zachowaniem uczciwości handlowej, w tym z uwzględnieniem promocji oraz innych zniżek oferowanych przez usługodawców;
 - 4) dokonywania zmian, odwoływania usług transferu zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 5) dokonania rezerwacji transferu na zlecenie Zamawiającego złożone za pośrednictwem e-maila lub faksu, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 6) przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji składanych wykonawcy usługi objętej zleceniem.

IV. Zapisy ogólne.

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość żądania zwrotnego potwierdzenia otrzymania złożonych zapytań i zleceń, o których mowa w SOPZ.
2. Jeżeli termin na dokonanie określonej czynności/przekazanie określonej informacji przypada na dzień wolny od pracy Zamawiającego (dni robocze Zamawiającego: od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 - 16.00), wówczas ww. czynności powinny zostać dokonane w godzinach pracy Zamawiającego w dniu roboczym poprzedzającym ostatni dzień ich dokonania.
3. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie. Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia osoby/ osób i czynnej linii telefonicznej oraz adresu e-mail dla kontaktu z pracownikami Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, w dni robocze Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00, umożliwiającej w szczególności dokonywanie rezerwacji i jej zmian.
4. Wykonawca w okresie realizacji umowy udostępni Zamawiającemu co najmniej jeden numer telefonu czynny siedem dni w tygodniu przez całą dobę do wykorzystania przez Zamawiającego w szczególności w celu zgłaszania przypadków zaistnienia w trakcie podróży nieprzewidzianych okoliczności wiążących się w szczególności z koniecznością dokonania zmian w trakcie trwania danej podróży.
5. Wykonawca zobowiązany będzie do regulowania wszelkich należności z tytułu wykonywania przedmiotu zamówienia ze środków własnych.
6. Wykonawca w ramach świadczonych usług zobowiązany będzie do przekazywania za pośrednictwem poczty elektronicznej Zamawiającemu do 5 dnia każdego miesiąca zbiorczego zestawienia zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim, w podziale na poszczególne rodzaje zleceń, tj. bilety lotnicze, miejsca hotelowe, transfery, na formularzu uzgodnionym z Zamawiającym. Zestawienie winno zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) bilety lotnicze: nr faktury, data faktury, imię i nazwisko pasażera, datę wylotu i przylotu, miejsce wylotu i przylotu, linia lotnicza, cena całkowita biletu, całkowite wynagrodzenie Wykonawcy (obejmujące cenę całkowitą biletu, upust i opłatę transakcyjną);
 - 2) miejsca hotelowe: nr faktury, data faktury, imię i nazwisko osoby korzystającej z miejsca hotelowego, daty pobytu, nazwa hotelu, rodzaj pokoju, cena całkowita usługi hotelowej, całkowite wynagrodzenie Wykonawcy (obejmujące cenę całkowitą usługi hotelowej, upust i opłatę transakcyjną);

- 3) transfer: nr faktury, data faktury, data realizacji transferu, trasa, cena całkowita usługi;
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównywania cen biletów lotniczych, usług hotelowych, usług transferu, oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne podmioty świadczące usługi w danym obszarze (w tym przez Internet), obowiązujących na dzień otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy informacji o możliwych wariantach ww. usług. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że cena danej usługi oferowana przez Wykonawcę jest wyższa o więcej niż 3 % od najniższej ceny oferowanej na rynku usługi, w stosunku do biletów lotniczych o porównywalnym czasie i komforcie podróży do zaoferowanego przez Wykonawcę, spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca pokryje różnicę w cenie usługi i dodatkowo zapłaci karę umowną w wysokości 20 % wartości usługi oferowanej/ych przez Wykonawcę.
8. Wykonawca jest zobowiązany do nieobciążania Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych zagranicznych, miejsc hotelowych zagranicznych, transferów zagranicznych.

Załącznik nr 1 do SOPZ

ZAPYTANIE O REZERWACJĘ:

właściwie zaznaczyć x

1. bilet lotniczy	2. nocleg w hotelu	3. transfer

Dane osoby do kontaktu: _____

1. Bilet lotniczy

L.p.	Nazwa	Dane wyjściowe Zamawiającego
Podróż do miejsca docelowego		
1	Miejsce wylotu	należy podać nazwę miasta i ew. lotniska lub jego symbol (np. Gdańsk lotnisko im. Lecha Wałęsy)
2	Miejsce docelowe:	jw.
3	Wylot (data ew. zakres godzin)	np. 19.03.2017 r., po godzinie: 12:00
4	Dolot (data ew. zakres godzin)	jw.
5	Liczba zamawianych biletów (liczba pasażerów)	np. 2
6	Informacja o bagażu (podręczny i rejestrowany)	np. waga, wymiary
7	Liczba przesiadek	np. max. 1
8	Przewoźnik	np. tylko linie rejsowe (bez ofert tanich przewoźników)
9	Dodatkowe informacje	np. bez zestawień linii lotniczych, max długość lotu przy dalekich trasach, max łączny czas przesiadek
Podróż powrotna		
1	Miejsce wylotu	należy podać nazwę miasta i ew. lotniska lub jego symbol (np. Gdańsk lotnisko im. Lecha Wałęsy)
2	Miejsce docelowe:	jw.
3	Wylot (data ew. zakres godzin)	np. 19.03.2017 r., po godzinie: 12:00
4	Dolot (data ew. zakres godzin)	jw.
5	Liczba zamawianych biletów (liczba pasażerów)	np. 2
6	Informacja o bagażu (podręczny i rejestrowany)	Np. waga, wymiary
7	Liczba przesiadek	np. max. 1
8	Przewoźnik	np. tylko linie rejsowe (bez ofert tanich przewoźników)
9	Dodatkowe informacje	np. bez zestawień linii lotniczych, max długość lotu przy dalekich trasach, max łączny czas przesiadek

Na wniosek Zamawiającego:

Przedstawienie wariantów połączeń lotniczych na wskazanej trasie +/-1 dzień roboczy: tak, nie¹.

2. Nocleg w hotelu

L.p.	Nazwa	Dane wyjściowe Zamawiającego
1	Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja	1. 2. 3.
2	Termin pobytu	
3	Liczba i rodzaj pokoju/pokoji,	
4	Wymagana kategoria hotelu	
5	Lokalizacja hotelu	<i>np. obszar wyrażony w promieniu kilometrów lub czasu ____ (środkami komunikacji lub na pieszo) od miejsca organizacji spotkania lub wydarzenia na terenie Polski lub za granicą,</i>
6	Dodatkowe informacje	<i>np. godzina przyjazdu, alergie, śniadania w cenie noclegu (Zamawiający zastrzega, że śniadanie musi być podane w obiekcie, w którym rezerwowane są pokoje lub miejsca noclegowe), śniadania wegetariańskie i wegańskie, dostęp do Internetu w pokoju, klimatyzacja itp</i>

3. Transfer

L.p.	Nazwa	Dane wyjściowe Zamawiającego
1	Ilość osób	
2	Trasa i termin	1. 2. 3.
3	Dodatkowe informacje	<i>Np. Rodzaj, standard środka transportu</i>

4. Dodatkowe informacje

.....

.....

.....

.....

¹ Niewłaściwe skreślić.