

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i sukcesywnej dostawy krajowych i zagranicznych biletów lotniczych na bieżące potrzeby Instytutu Geografii i PZ PAN w Warszawie, Krakowie i w Toruniu.

Trasy, dla których należy podać ceny biletów lotniczych w formularzu ofertowym, stanowiącym Załącznik nr 1 do SIWZ (podane trasy służą do celów szacunkowych, nie stanowią zobowiązania do ich realizowania):

- 1) Warszawa Lotnisko Okęcie – **Budapeszt lotnisko Liszt Ferenc** – Warszawa Lotnisko Okęcie - wylot 03.12.2018 godziny poranne, powrót 07.12.2018 r., klasa ekonomiczna
- 2) Warszawa Lotnisko Okęcie – **Amsterdam lotnisko Schiphol** – Warszawa Lotnisko Okęcie - wylot 03.12.2018 godziny poranne, powrót 07.12.2018 r., klasa ekonomiczna;
- 3) Warszawa Lotnisko Okęcie – **Bruksela Lotnisko** – Warszawa Lotnisko Okęcie - wylot 03.12.2018 godziny poranne, powrót 07.12.2018 r., klasa ekonomiczna;
- 4) Warszawa Lotnisko Okęcie – **Delhi lotnisko I. Ghandi** – Warszawa Lotnisko Okęcie - wylot 03.12.2018 godziny poranne, powrót 07.12.2018 r., klasa ekonomiczna;
- 5) Warszawa Lotnisko Okęcie – **Moskwa Lotnisko Szeremietiewo** – Warszawa Lotnisko Okęcie - wylot 03.12.2018 godziny poranne, powrót 07.12.2018 r., klasa ekonomiczna.

Ceny dla powyższych relacji obejmują bilet normalny bez zniżek wraz z jednym bagażem rejestrowanym.

ZAKRES USŁUG BĘDĄCYCH PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA I WARUNKI ICH ŚWIADCZENIA SĄ NASTĘPUJĄCE:

1. **rezerwacja, wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych** na warunkach i w klasach zleczanych przez Zamawiającego, na trasach międzynarodowych i krajowych, a także w tzw. *low cost airlines*, z uwzględnieniem najbardziej korzystnych tras oraz taryf określonych przez przewoźników, a także doradztwo w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży (w tym także przy użyciu karty kredytowej, w serwisie rezerwacyjnym wskazanym przez Zamawiającego);
 - a. stosowanie najniższych (z uwzględnieniem upustów i rabatów), dostępnych na rynku, cen biletów lotniczych, zgodnych z taryfą przewoźnika i promocji na określonej trasie i w żądanym terminie, z zachowaniem wymaganego standardu podróży. Każdorazowo na żądanie Zamawiającego Wykonawca podaje informację o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu. W razie uzyskania przez Zamawiającego niezależnej informacji o dostępności na rynku biletu tańszego niż zaproponowany przez Wykonawcę, Zamawiający może żądać wystawienia tańszego biletu;
 - b. sprzedaż biletu za cenę nie wyższą niż z dnia rezerwacji;

- c. dla każdego zamówienia jednostkowego Wykonawca jest zobowiązany przedstawić oferty przelotów w ciągu maksymalnie 12 godzin;
 - d. w przypadkach uzasadnionych trasą podróży oferowanie co najmniej trzech optymalnych dla Zamawiającego połączeń (najdogodniejszych, bezkolizyjnych i najtańszych) na danej trasie na jedno zapytanie Zamawiającego;
 - e. zapewnienie sprzedaży biletów zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zlecenia przekazanego na piśmie lub drogą elektroniczną, bądź na podstawie zgłoszenia telefonicznego dokonanego przez osobę/y uprawnioną przez Zamawiającego; w wyjątkowych sytuacjach, poza godzinami pracy Zamawiającego z Wykonawcą może kontaktować się inny pracownik Zamawiającego;
 - f. Wykonawca dołoży wszelkich starań do zaplanowania trasy podróży w sposób, który zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących; w sytuacjach nie dających się przewidzieć, zapewni możliwość dokonania bezpłatnych zmian rezerwacji (trasy, terminu podróży) oraz możliwość odwołania rezerwacji i zwrotu biletu w zaoferowanym przez Wykonawcę okresie (wyrażonym w godzinach), liczonym w stosunku do chwili realizacji biletu;
 - g. przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
 - h. bezpłatne dostarczanie dokumentów podróży (biletów) i faktur za bilety do siedziby Zamawiającego, odpowiednio w Warszawie, Krakowie i Toruniu, w terminie wymaganym przez Zamawiającego, najpóźniej jednak w terminie do 36 godzin przed planowanym wylotem, jednakże w godzinach urzędowania Zamawiającego (dni robocze, poniedziałek-piątek w godz. 8-16);
 - i. przejście obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźników lotniczych w sprawach dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów biletów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
 - j. każdorazowe niezwłoczne informowanie Zamawiającego drogą elektroniczną o wszelkich zmianach, np. zmiany ceny biletu, zmiany godziny rejsu, odwołania rejsu, wpisania na listę rezerwową;
 - k. umożliwienie odwołania lub rezygnacji z podróży, zmiany terminu podróży, klasy podróży, danych pasażera na warunkach stosowanych przez danego przewoźnika (termin, koszty), jednak bez ponoszenia ponownych opłat transakcyjnych (nie później niż na 24 godz. przed rozpoczęciem podróży);
 - l. przyjęcie zwrotu biletu w przypadku odwołania wyjazdu oraz dokonanie zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić na podstawie faktury korygującej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu;
2. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy profesjonalizmu, wysokiej jakości obsługi oraz elastycznego podejścia w zakresie kompleksowej realizacji usług.

3. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego wystawienia Zamawiającemu faktur VAT za wykonane usługi wraz ze szczegółową specyfikacją, zawierającą poszczególne, szczegółowo określone usługi (w szczególności nazwisko osoby podróżującej, trasę podróży oraz daty rozpoczęcia i zakończenia podróży), ich cenę jednostkową netto, wynagrodzenie Wykonawcy (opłata transakcyjna), podatek VAT, cenę brutto, w terminie do 7 dni od daty realizacji usług.
4. Należności płatne będą przelewem na konto wskazane przez Wykonawcę w terminie 14 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury. Za datę zapłaty uznaje się datę złożenia polecenia przelewu w banku prowadzącym rachunek Zamawiającego.
5. Wymagany termin realizacji zamówienia – sukcesywnie od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.

WYMAGANIA STAWIANE WYKONAWCY

- 1) Wykonawca posiada biuro obsługi na terenie Polski (siedziba główna lub oddział), otwarte co najmniej 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godz. od 9.00 do 18.00;
- 2) Wykonawca posiada lub uruchomi dla Zamawiającego linię telefoniczną czynną 24 godziny przez 7 dni w tygodniu, w celu umożliwienia dokonania rezerwacji lub zmian w rezerwacji również poza godzinami otwarcia biura;
- 3) Wykonawca wyznaczy osobę/y odpowiedzialną/e za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia;
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego sporządzania na życzenie Zamawiającego miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur;
- 5) Wykonawca legitymuje się członkostwem lub jest agentem Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Lotniczych IATA (*International Air Transport Association*);
- 6) Wykonawca wykaże, że prowadzi zarejestrowaną działalność w zakresie usług objętych przedmiotem zamówienia, realizowanych na podstawie wpisu do Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych.