

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### **Świadczenie usług w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów lotniczych na potrzeby Akademii Wychowania Fizycznego im. Jerzego Kukuczki w Katowicach**

Przedmiot zamówienia:

1. W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: wyszukiwania, rezerwacji (jeżeli jest taka możliwość w danej ofercie), zakupu i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych zagranicznych oraz krajowych.
2. Definicje:
  - a) jeden bilet – bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość opcji zamawiania biletów „w jedną stronę”;
  - b) cena biletu – obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera w klasie ekonomicznej ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem;
  - c) opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu (krajowego lub zagranicznego), wymianą biletu, zwrotem biletu

Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu;

Podane przez wykonawcę w ofercie wysokości opłat transakcyjnych za jeden bilet w zł brutto będą stałe przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia;

3. **Zamawiający planuje zrealizować do 15 przewozów lotniczych zagranicznych i do 15 przewozów lotniczych krajowych w czasie trwania umowy.**

### **OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

1. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyczerpującej propozycji biletów lotniczych zgodnie ze zleceniem i w odpowiedzi na zlecenie Zamawiającego, przekazane drogą mailową, w szczególności:
  - a) miejsce wylotu i przylotu
  - b) nazwa linii lotniczych
  - c) informacje o przesiadkach
  - d) godziny lotów
  - e) klasa przelotu
  - f) zasady dot. możliwości zmian i anulowania rezerwacji
  - g) cena biletu
2. W przypadku braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zleceniu – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji

i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zleceniu.

3. Wraz z potwierdzeniem rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest do wskazania Zamawiającemu ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją.

**W TRAKCIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY BĘDZIE DO:**

1. Kompleksowej obsługi Zamawiającego w godzinach pracy Wykonawcy w dni powszednie, w języku polskim (zarówno telefonicznie, jak i korespondencyjnie – pocztą elektroniczną) w zakresie przedmiotu zamówienia.
2. Przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany w umowie jako podstawowy adres do korespondencji), w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej, minimum jednej wyczerpującej propozycji z uwzględnieniem najkorzystniejszego cenowo połączenia występującego na rynku na danej trasie, uwzględniając:
  - a) promocje przewoźników;
  - b) umieszczania w rezerwacji danych w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy AWF Katowice lub jego pracownicy
  - c) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie;
  - d) bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych zagranicznych oraz krajowych i możliwości ich łączenia;
  - e) wykupu biletu zgodnie z warunkami przewoźnika
3. Doradztwa w zakresie jak najbardziej dogodnych połączeń w przypadku korzystania z kilku różnych środków transportu podczas jednej podróży.
4. W razie braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zleceniu Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego podając przyczyny zaistniałej sytuacji oraz przedstawi propozycję realizacji usługi najbardziej zbliżoną do warunków określonych w zleceniu.
5. Umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika, zmiany rezerwacji: klasy, czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera, a także anulowania rezerwacji. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu (na adres, z którego Wykonawca otrzymał zlecenie zmiany lub anulowania rezerwacji lub inny adres wskazany w zleceniu zmiany lub anulowania rezerwacji przez Zamawiającego) potwierdzenia zmiany bądź anulowania rezerwacji ze wskazaniem, w odniesieniu do zmian, całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie. Jeżeli w danym zleceniu zmiany w rezerwacji nie są możliwe, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego.
6. Anulowania lub zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. 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.

7. Stosowania minimalnej ceny biletów dostępnych w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej, proponując sprzedaż biletów w ramach użytkowanego systemu rezerwacji lotniczych Amadeus .
8. Wykonawca oferuje również sprzedaż internetowa biletów na podróże tanimi liniami lotniczymi. W takim przypadku przedstawiona oferta zakupu biletów lotniczych przez Wykonawcę winna być zatwierdzona przez Zamawiającego .
9. Doradztwa i pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży, w szczególności w nagłych przypadkach losowych. W przypadku wystąpienia problemów podczas trwania podróży, umożliwienia Zamawiającemu zgłaszania problemów drogą telefoniczną bądź mailową oraz udzielania bezpłatnej pomocy.
10. Każdorazowego powiadamiania Zamawiającego odnośnie do zmiany cen zamówień.
11. Wykonawca jest zobowiązany w ramach wykonywania przedmiotu umowy ponadto do dostarczania drogą elektroniczną dokumentów zamówionych przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 6 godzin), licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia.