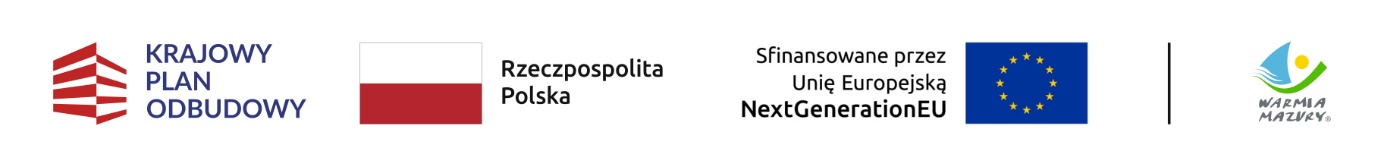
****

****

**C:\Users\a.maron\Desktop\Bilety\Bilety lotnicze 2024\South Baltic_logo_PNG.png**



Załącznik nr 3

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych.
2. W ramach realizacji zamówienia przewiduje się zakup ok. 80 biletów lotniczych. Ilość zakupionych biletów zostanie dostosowana do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego, w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych. Wykonawcy nie będzie przysługiwało żadne roszczenie z tego tytułu. Przez jedną sztukę biletu rozumie się, co do zasady, bilet na trasie „tam i z powrotem” w klasie ekonomicznej. Nie wyklucza to możliwości kupna biletu w jedną stronę lub w innej klasie.
3. Zamawiający przewiduje, że najczęstszymi kierunkami lotów będą kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego (w szczególności Belgia, Włochy, Francja, kraje skandynawskie) oraz kraje spoza EOG, z którymi Zamawiający prowadzi współpracę zagraniczną.
4. Świadczone usługi powinny odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA).
5. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia niezwłocznie po otrzymaniu mailowego lub telefonicznego zapytania od Zamawiającego, nie później niż w terminie określonym przez Wykonawcę w ofercie (max. 4 godziny), minimum dwóch propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń dostępnych na rynku, przy uwzględnieniu wymogu niekolidowania ze sobą połączeń w przypadku podróży wieloetapowych, optymalnego czasu podróży na danej trasie oraz wszelkich warunków określonych przez Zamawiającego (m.in. czas rozpoczęcia i zakończenia podróży). Propozycje Wykonawca przedstawia za pomocą maila na podany adres. Propozycje muszą zawierać przede wszystkim całkowitą cenę biletu oraz wszelkie uwagi dotyczące lotu (m.in. informacje dotyczące bagażu i sposobu odprawy). W przypadku dodatkowych pytań Zamawiającego na temat przedstawionych ofert Wykonawca powinien udzielić informacji w terminie tożsamym z czasem na przedstawienie oferty.
6. Przez całkowitą cenę biletu rozumie się cenę taryfową przewoźnika, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem. Wykonawca przedstawiając ofertę wskazuje wszelkie fakultatywne elementy cenotwórcze   
   (np. dodatkowo płatny bagaż, rezerwacja, bezpłatna możliwość zmiany nazwiska pasażera lub rezygnacji z lotu). Wykonawca powinien sprawdzać dostępność i ceny biletów w różnych systemach rezerwacyjnych w celu przedstawienia Zamawiającemu najkorzystniejszej oferty.
7. Obowiązek przedstawienia wariantowych propozycji połączeń nie dotyczy sytuacji, w której dostępne jest wyłącznie jedno połączenie lub Zamawiający prosi o informacje dotyczące konkretnego lotu.
8. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do przedstawienia propozycji połączeń z Portu Lotniczego Olsztyn-Mazury w Szymanach, o ile spełniają one wymogi określone przez Zamawiającego i takie połączenie jest możliwe.
9. Wykonawca dokonuje rezerwacji biletów wskazanych przez Zamawiającego niezwłocznie po otrzymaniu polecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową lub telefoniczną i w ciągu 1 godziny od otrzymania polecenia rezerwacji dostarcza Zamawiającemu jej potwierdzenie, na podany adres mailowy, ze wskazaniem całkowitej ceny biletu wraz z opłatą transakcyjną oraz terminu wykupu biletu.
10. Zamawiający może odwołać rezerwację oraz dokonać zmiany rezerwacji zgodnie z zasadami przewoźnika. Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wszystkich warunkach dokonania zmian przed ich dokonaniem.
11. Na prośbę Zamawiającego Wykonawca powinien przedłużyć założoną rezerwację i termin wykupu biletu o ile nie jest to sprzeczne z zasadami przewoźnika. Wszelkie koszty operacyjne związane z taką dyspozycją ponosi Zamawiający, jednak Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wszystkich warunkach przedłużenia rezerwacji przed jej przedłużeniem.
12. Do potwierdzenia wykupienia biletu upoważnieni są wyłącznie wskazani w umowie pracownicy Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Potwierdzenie powinno być dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W nagłych przypadkach możliwe jest telefoniczne potwierdzenie wykupienia biletu na zasadach określonych umową.
13. Wykonawca dostarcza Zamawiającemu bilety bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko. Bilety elektroniczne muszą zostać przekazane niezwłocznie po ich wykupieniu, nie później niż w ciągu 1 godziny, na adres osoby dokonującej rezerwację. Bilety papierowe, wystawione w przypadku niemożności wystawienia na danej trasie biletu elektronicznego, zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne wskazane miejsce w terminie ustalonym przez Strony, nie później niż na dwa dni przed planowanym wylotem.
14. W nagłych przypadkach sposób dostarczenia biletu może być ustalony indywidualnie z osobą potwierdzającą wykupienie biletu.
15. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem systemu elektronicznego przewoźnika.
16. Wykonawca na prośbę Zamawiającego anuluje lub dokonuje zmian w zakupionym bilecie zgodnie z zasadami przewoźnika, a koszty operacyjne pokrywa Zamawiający, jednak Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Jeśli zmiany w bilecie wiążą się z rekalkulacją jego ceny, Zamawiający pokryje powstałą niedopłatę, a Wykonawca zwróci Zamawiającemu powstałą nadpłatę. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wszystkich warunkach anulowania lub dokonania zmian w zakupionym bilecie przed anulowaniem lub dokonaniem zmian.
17. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach dotyczących lotów, na które Zamawiający kupił bilet.
18. Wykonawca udzieli Zamawiającemu bezpłatnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży oraz w przypadku ewentualnych odwołań i reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem. Dotyczy to również zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych oraz zagubienia bagażu.
19. Wykonawca będzie pozostawał do dyspozycji Zamawiającego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały okres obowiązywania umowy. Poza stałymi godzinami pracy siedziby Wykonawcy, Wykonawca dostępny będzie pod dyżurnym numerem telefonu wskazanym w umowie.
20. Wykonawca nie ma prawa odmowy Zamawiającemu sprzedaży biletów będących w jego dyspozycji.
21. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zakupione przez Zamawiającego bilety w programach lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający i informować Zamawiającego o możliwościach wykorzystania zgromadzonych przez Zamawiającego punktów do obniżenia cen biletów lub bezpłatnego podniesienia klasy przelotu.
22. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu bezpłatnej pomocy w zakresie realizacji zamówienia, m.in. poprzez przekazywanie informacji dotyczących odprawy, pomocy w wybieraniu odpowiednich opcji dotyczących bagażu etc. oraz zapewni Zamawiającemu odprawy on-line.
23. Płatności będą następować na podstawie prawidłowo wystawionych faktur elektronicznych (wystawionych zgodnie z przepisami ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług) przesłanych w ciągu 7 dni na wskazany w umowie adres mailowy Zamawiającego, w formacie PDF.
24. Zamawiający może w dowolnym momencie obowiązywania umowy oraz w ciągu 6 miesięcy od jej zakończenia zażądać od Wykonawcy przedstawienia potwierdzonych przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem kopii tzw. agent couponów, czyli dokumentów wygenerowanych przez system elektroniczny odzwierciedlających dane zawarte w bilecie, do wybranych lub wszystkich biletów, które nabył Zamawiający, a w przypadku biletów, do których nie są generowane agent coupony, Wykonawca dostarczy potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię innego dokumentu pochodzącego od przewoźnika, na podstawie którego można stwierdzić faktyczną cenę biletu wraz z oświadczeniem o braku możliwości przedłożenia agent couponu wraz z wyjaśnieniem.