

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów lotniczych na potrzeby Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych wraz z ich dostarczeniem w miejsce wskazane przez Zamawiającego, na potrzeby pracowników i studentów Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II w Lublinie.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji krajowej i międzynarodowej, z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie z uwzględnianiem najniższych dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego, a także w klasie przewoźników z grupy tzw. Tanich Linii Lotniczych. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze kierując się wyłącznie zasadą najniższej ceny biletów na połączenia dostępne w danych terminach na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej:
 - a) sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
 - b) stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
 - c) przedstawiania każdorazowo na wniosek pracownika KUL (elektronicznie – e-mail, telefonicznie) w ciągu zadeklarowanej przez Wykonawcę w formularzu Oferta Wykonawcy liczby godzin (przy założeniu, że wniosek taki wpłynie mailowo w godzinach pracy Wykonawcy) przynajmniej trzech ofert przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie u różnych przewoźników w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty cenowej w stosunku do potrzeb i określonych przez pracownika możliwości finansowych;
3. Wykonawca musi realizować zamówienie zgodnie z wszystkimi warunkami określonymi przez Zamawiającego, w szczególności:
 - a) stosować przy sprzedaży biletów stanowiących przedmiot zamówienia minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
 - b) oferować dokonywanie zmian w rezerwacjach, zgodnie z obowiązującymi przepisami, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego;
 - c) oferować możliwość anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu bez ponoszenia dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - d) świadczyć kompleksową, całodobową obsługę w zakresie rezerwacji biletów lotniczych we wszystkich kierunkach za granicą i w zakresie bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych zagranicznych z możliwością ich łączenia;
 - e) przejąć obowiązki dotyczące składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza reprezentować Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
4. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - a) umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pracowników KUL osobiście w siedzibie Wykonawcy, a także telefonicznie lub drogą elektroniczną (e-mail);
 - b) przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
 - c) zagwarantowania, zgodnie z regulaminem przewoźnika, utrzymania wybranej przez pracownika KUL rezerwacji (taryfy i oferty biletowej) pod względem trasy i ceny do czasu, kiedy osoba upoważniona-pracownik Działu Współpracy z Zagranicą KUL (lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego do zatwierdzania realizacji usług stanowi załącznik do umowy) zatwierdzi Wykonawcy realizację usługi dla pasażera.
 - d) bezpłatnego dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych i faktur do miejsca wskazanego przez Zamawiającego;
 - e) niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem;
 - f) zapewnienia Zamawiającemu możliwości dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pasażera, terminu przelotu lub trasy biletu bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu ewentualnej nadpłaty);

- g) regulowania przez Wykonawcę należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych;
 - h) negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bez kosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;
 - i) zwrotu Zamawiającemu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy w przypadku konieczności zwrotu biletu (zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej);
 - j) pokrycia różnicy w cenie biletu jeśli Zamawiający znajdzie tańszy bilet niż zaproponowany przez Wykonawcę;
 - k) dokonania odprawy pasażera przez internet w miarę możliwości.
5. Wykonawca zobowiązany jest do przysyłania zbiorczych raportów z realizacji umowy do 5-go dnia każdego miesiąca, na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur na bilety lotnicze zagraniczne i krajowe, z wyszczególnieniem czynników cenotwórczych świadczonych usług. Raporty winny zostać sporządzone w formie elektronicznej i przekazane do Działu Współpracy z Zagranicą na adres e-mail wpisany w załączniku.
 6. Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia co najmniej trzech pracowników z imienia i nazwiska (trzy etaty) i trzech odrębnych linii telefonicznych do kontaktów z pracownikami Zamawiającego włącznie z umożliwieniem pracownikom KUL kontaktowania się z Wykonawcą zamówienia w trybie alarmowym (telefon alarmowy czynny 24 godz./dobę, w każdy dzień tygodnia) bez względu na fakt, czy jest to dzień pracy Zamawiającego, czy też nie.
 7. Wymaga się, aby Wykonawca wystawił bilet lotniczy na wybrany przez Zamawiającego wariant połączenia, dostarczył go Zamawiającemu niezwłocznie po wystawieniu, w formie elektronicznej, nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletu. Zamawiający wymaga, aby wystawione bilety były dostarczone na skrzynkę internetową pasażera oraz na skrzynkę ogólną Zamawiającego, tj. bilety@kul.pl
 8. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu możliwość dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pasażera, terminu przelotu lub trasy biletu bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu ewentualnej nadpłaty).
 9. Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia na każdorazowe wezwanie Zamawiającego poświadczenia (w formie pisemnej od przewoźnika) uzyskania wykazanej w zestawieniu ceny taryfowej biletu dotyczącej wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia oraz przedstawienie listy przewoźników, których ceny taryfowe biletów były brane pod uwagę przy wyborze najtańszej oferty przelotu, zgodnie z warunkami określonymi w zleceniu, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia poświadczenia oraz listy przewoźników w terminie 7 dni od dnia dostarczenia comiesięcznego zestawienia oraz tylko do zleceń wskazanych na tym raporcie.
 10. W terminie uzgodnionym z osobą wyjeżdżającą (najpóźniej w terminie wykupu biletu) pracownik Wykonawcy wystawia bilet oraz przesyła go na adres e-mailowy osoby wyjeżdżającej, a także na adres bilety@kul.pl. W każdym przypadku strony muszą potwierdzić otrzymanie informacji i/lub biletu elektronicznego drogą elektroniczną.
 11. Po dostarczeniu biletu pracownik Wykonawcy dostarczy osobie wyjeżdżającej fakturę (faktura papierowa) za bilet nie później niż tydzień od dnia sprzedaży. Wykonawca kredytuje Zamawiającemu w chwili zakupu biletu. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
 12. Miejscem realizacji przedmiotu zamówienia jest Lublin, w sporadycznych sytuacjach – inna miejscowość na terenie Polski lub teren innego kraju.
 13. Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia: sukcesywnie w zależności od potrzeb Zamawiającego, przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, z zastrzeżeniem, że czas trwania umowy może ulec skróceniu, jeżeli maksymalna wartość brutto umowy ulegnie wyczerpaniu, lub wydłużeniu, jeśli wartość brutto umowy nie zostanie wyczerpana, a upłynie 12 miesięczny termin realizacji zamówienia.
 14. Przewidywane trasy przelotów krajowych oraz zagranicznych pomiędzy poszczególnymi kierunkami:
 - a) (kraj)m.in.: Świdnik, Warszawa, Kraków, Gdańsk, Poznań, Szczecin, Wrocław;
 - b) (Europa) m.in.: Węgry, Czechy, Słowacja, Szwecja, Hiszpania, Niemcy, Wielka Brytania, Austria, Belgia, Holandia, Luksemburg, Włochy, Francja, Słowenia, Estonia, Dania, Grecja, Portugalia, Norwegia, Szwajcaria;
 - c) (międzynarodowe, poza Europą) m.in.: USA, Kanada, Australia, Rosja, Chiny, Japonia, Nowa Zelandia.
 15. Postępowanie dotyczy sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
 16. Ponadto Wykonawca zapewnia wysoką jakość oferowanych usług, w tym:
 - a) opracowanie najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, w określonej przez Zamawiającego klasie;

- b) całodobową możliwość dokonania/zmiany/anulowania rezerwacji lub wykupu biletu, w tym również w dni wolne od pracy;
 - c) przekazanie informacji o zbliżających się terminach wykupu i założonych rezerwacjach;
 - d) opracowanie bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
 - e) wystawianie biletów elektronicznych lub papierowych w zależności od istniejących możliwości przewoźnika.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyrównywania cen biletów zamawianych u Wykonawcy.

ROZLICZENIA Z ZAMAWIAJĄCYM:

1. Zamawiający nie jest w stanie dokładnie określić liczby połączeń oraz ilości biletów.
2. Zamawiający wymaga, aby dostarczane faktury zawierały szczegóły dotyczące biletu lotniczego oraz informacje na temat kalkulacji ceny.
3. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wystawiania faktury każdorazowo po realizacji usługi i **wysłania faktury** każdorazowo w terminie **do 3 dni roboczych od zakończenia** realizacji danej usługi (poprzez dzień zakończenia realizacji usługi Zamawiający rozumie ostatni dzień na jaki zarezerwowany jest bilet lotniczy).
5. Termin płatności faktury to 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
6. Obliczenie należności za bilety lotnicze zagraniczne, nastąpi po przeliczeniu EURO na PLN z zastosowaniem tabeli kursów średnich, zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo dewizowe (Dz.U. z 2019 r. poz. 160) w dniu rozpoczęcia realizacji usługi. W pierwszej kolejności liczony jest upust od ceny zakupu biletów lotniczych a następnie doliczana jest opłata transakcyjna.
7. Zamawiający nie będzie finansował dodatkowych kosztów (oprócz wskazanych w zleceniu) poniesionych przez osoby skierowane przez Zamawiającego.