

Zgodnie z zawartą umową Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia kompleksowej usługi w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na trasach zagranicznych oraz wykonywania związanych z tym usług, m.in. pośrednictwa w kontaktach z przewoźnikami w zakresie programów lojalnościowych, reklamacji, zmian rezerwacji itp., na potrzeby Politechniki Krakowskiej poprzez:

Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji 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. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze dostępne w danych terminach na danej trasie, kierując się zasadą najniższej ceny biletów, dogodnością połączeń (możliwie najkrótszym czasem podróży) oraz wymaganym standardem usług lotniczych, 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,
- 2) przedstawienia każdorazowo w ciągu 24h dla każdego zamówienia jednostkowego (w formie: e-mail), przynajmniej trzech ofert przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie, w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty cenowej w stosunku do potrzeb i określonych przez Zlecającego możliwości finansowych,
- 3) wystawienia biletu zgodnie z obowiązującymi taryfami kierując się najniższą ceną. Bilet lotniczy wystawiony w ramach realizacji umowy i przekazany Zlecającemu musi zawierać wykaz wszystkich składników łącznej ceny biletu, w tym wyszczególnienie taryfy (fare lub basic fare), opłaty paliwowej (YQ) oraz innych opłat lotniskowych i podatków. Zamawiający dopuszcza przedstawienie połączeń tanimi liniami lotniczymi. W tym celu Wykonawca jest zobowiązany przedstawić zrzut ekranu ze strony internetowej przewoźnika tanich linii lotniczych potwierdzającego cenę biletu wraz z bagażem rejestrowanym o wadze 20 kg,
- 4) umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pracowników PK telefonicznie, drogą elektroniczną (e-mail z domeną @pk.edu.pl) lub poprzez serwis rezerwacji online,
- 5) przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach,
- 6) przekazania Zlecającemu potwierdzenia rezerwacji zawierającej ostateczną datę wykupu biletu oraz cenę w terminie do 2 godzin od momentu dokonania wyboru wariantu przelotu przez Zlecającego,
- 7) dokonywania check-in'u na życzenie Zlecającego,
- 8) dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych i faktur na adres wskazany przez Zlecającego,
- 9) niezwłocznego informowania Zlecającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku Wykonawca powinien przedstawić propozycje lotów w terminach najbliższych wymaganym,
- 10) 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 nadpłaty),

- 11) regulowania należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych,
- 12) składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych pasażera,
- 13) negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży,
- 14) 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),
- 15) wystawienia i przekazania Zlecającemu elektronicznego biletu lotniczego wraz z fakturą w terminie do 2 godzin od momentu złożenia dyspozycji przez Zlecającego tj. zlecenia wykupu biletu. 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. Zamawiający wymaga również, aby wystawione bilety były dostarczone na pocztę e-mail Zlecającego,
- 16) sporządzania, bez dodatkowych opłat, comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty umowy, a w przypadku osiągnięcia 85% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie informacji o powyższym na adres dwm@pk.edu.pl,
- 17) doradztwa w zakresie programów lojalnościowych Zamawiającemu. Wykonawca stworzy profil pozwalający na naliczanie punktów lojalnościowych na konto Zamawiającego,
- 18) administrowania w imieniu i na rzecz Zamawiającego programami lojalnościowymi,
- 19) reprezentowania Zamawiającego wobec linii lotniczych w sprawach związanych ze zmianami rezerwacji oraz reklamacjami usług lub na życzenie Zamawiającego również trasy i czasu trwania podróży,
- 20) wykonawca zapewni serwis pozwalający na przyjmowanie zleceń od pracowników PK - co najmniej przez 8 godzin w dni robocze, a we wszystkie soboty niebędące dniami świątecznymi przez co najmniej 4 godziny,
- 21) wykonawca zapewni możliwość natychmiastowego kontaktowania się za pomocą telefonu i poczty elektronicznej - poprzez posiadanie co najmniej 4 odrębnych (dostępnych równocześnie) linii telefonicznych do kas lotniczych w cenie taryfy miejskiej.

Potrzebę rezerwacji i zakupu biletu dokonuje pracownik jednostki organizacyjnej PK (osobiście, pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną) podając:

- a) liczbę biletów,
- b) termin podróży,
- c) klasę podróży, w przypadku gdy jest inna, niż klasa ekonomiczna,
- d) miejsce wylotu i przylotu,
- e) miejsce i termin dostarczenia biletu

Osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji zamówienia (kasjerzy):

Pani Dorota Skowron, Pani Małgorzata Lorenc, Pani Lidia Socha, Pan Patrik Bożek, Pan Jacek Gładkowski

Rezerwacje mogą być zgłaszane w godzinach od 9:00 do 17:00 pod numerami telefonów:

41/3645000, 41/3645022, 41/3645021, 41/3645054

lub pocztą elektroniczną e-mail: pk@whynottravel.pl,

Wykonawca zapewnia również 24-godzinny serwis telefoniczny w każdy dzień tygodnia pod numerem: tel. 570 055 600

Za wystawienie biletu lotniczego oraz czynności związane z obsługą rezerwacji i dostarczaniem biletu Wykonawca pobiera opłatę prowizyjną, w wysokości: **0,01 zł** brutto (słownie: jeden grosz).

Wykonawca za zrealizowany zakup będzie wystawiał każdorazowo fakturę dla Zlecającego. Faktury winny być dostarczane na adres poczty elektronicznej Zlecającego (z kopią do Działu Współpracy Międzynarodowej PK dwm@pk.edu.pl) łącznie z kopią biletu lotniczego zawierającą informację na temat kalkulacji ceny.

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.

Termin płatności faktur wynosi 30 dni.

Faktury należy opisać w następujący sposób:

Zamówienie zrealizowane trybem przetargu nieograniczonego ustawy Pzp umowa nr KA-2/098/2021 z dn. 23.03.2021 r.

Zgodnie z zawartą umową Zamawiającemu przysługuje prawo porównania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne biura i innych przewoźników w terminie od dnia złożenia zlecenia do dnia, kiedy zgodnie z warunkami taryfy danego przewoźnika konieczne jest wykupienie biletu. W razie udowodnienia przez Zlecającego, że w dniu wykupu istniał tańszy wariant podróży niż zaoferowany przez Wykonawcę, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w cenie biletów oraz zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wartości zamówienia, którego sprawa dotyczy. Każdy taki przypadek oraz inne nieprawidłowości zaistniałe podczas współpracy z Wykonawcą należy zgłaszać do Działu Współpracy Międzynarodowej tel.: (12) 628 25 22, e-mail: dwm@pk.edu.pl