



Załącznik nr 1 do SIWZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest: rezerwacja, sprzedaż i sukcesywne dostawy biletów lotniczych i kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych i polis ubezpieczeniowych na potrzeby Centrum Unijnych Projektów Transportowych („CUPT”).
2. Pod nazwą jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę” na wyraźne polecenie.
3. Miejsce hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem.
4. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

I. Bilety lotnicze

1. Wykonawca zobowiązany będzie do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
2. Szacunkowe zapotrzebowanie przez cały okres trwania umowy: bilety lotnicze krajowe: 62 sztuk; bilety lotnicze zagraniczne (cały świat): 59 sztuk.
Podane wyżej ilości biletów mają charakter wyłącznie szacunkowy. Z tytułu niezrealizowania wskazanych powyżej ilości biletów Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.
3. Wykonawca zobowiązany będzie do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych.
4. Wykonawca zobowiązany będzie do stosowania minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży.
5. Rezerwacja biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem. Rezerwacja będzie realizowana po niezwłocznym zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionych ofert. Wybór formy przekazania zlecenia dokonania rezerwacji należeć będzie do Zamawiającego.
6. Sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie po potwierdzeniu wykupu przez Zamawiającego. Założona rezerwacja biletów lotniczych niepotwierdzona przez Zamawiającego do dnia wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych.
7. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania - na wniosek Zamawiającego - zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wylotu/przylotu, przepisania (zmiany) na bilecie nazwiska pasażera, zmiany standardu podróży, klasy biletu oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana podróż dotyczy.
8. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów.
9. Wystawione bilety powinny zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika);
 - b) nr biletu;

- c) dane pasażera/ów (imię, nazwisko);
 - d) nr lotu;
 - e) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu;
 - f) informacje o ewentualnych przesiadkach (informacje jak w lit. e);
 - g) sposób płatności za bilet (z uwagi na generowanie dodatkowych kosztów);
 - h) całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami udokumentowanymi przez Wykonawcę, a wynikającymi z realizacji Przedmiotu Umowy). W przypadku zastosowania opustu lub zniżki istnieje możliwość odstąpienia od podania ceny w bilecie;
 - i) warunki taryfy przewoźnika;
 - j) kasę biletu;
 - k) łączny czas przelotu;
10. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego. Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed zaplanowaną podróżą.
11. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż.
12. W uzasadnionych wypadkach możliwe będzie uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym miejscu i terminie.
13. Wykonawca zobowiązany będzie bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
14. Wykonawca zobowiązany będzie do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu lotu.
15. Zamawiający wymaga udostępnienia Zamawiającemu narzędzia online w celu m.in. wyszukiwania połączeń oraz weryfikacji propozycji Wykonawcy.
16. Narzędzie online, o którym mowa w ust. 15, będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
- a) wyszukiwanie interesujących go połączeń lotniczych, (baza oferowanego narzędzia online musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych low cost);
 - b) weryfikowanie propozycji Wykonawcy.
17. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:
- a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
 - b) miejscu i terminie (data, godzina) wylotu;
 - c) o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu;

- d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
 - g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień zakupu biletu, jeśli rozliczenie pomiędzy Wykonawcą a przewoźnikiem następuje w walucie obcej.
18. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonywać wszelkich czynności składających się na Przedmiot Umowy.
19. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji. Wiadomość będzie zawierała co najmniej informacje, o których mowa w ust. 17.
20. Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia pasażerowi dokonywania odprawy online, bez dodatkowych opłat, a także do informowania o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.
21. Wykonawca zobowiązany będzie do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, obsługi portów lub z przyczyn losowych.
22. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia:
- a) muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) lub równoważne, w zakresie kształtowania cen biletów lotniczych. Wykonawca potwierdza powyższe w formie Oświadczenia;
 - b) mogą być realizowane za pośrednictwem tanich linii lotniczych. Na polecenie Zamawiającego, Wykonawca dokona rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów lotniczych, z zachowaniem zasad wskazanych w rozdziale I oraz rozdziale V SOPZ, z uwzględnieniem procedury określonej w regulaminie wybranej taniej linii lotniczej. Przez tanie linie lotnicze, na potrzeby niniejszego SOPZ oraz umowy, rozumie się linie lotnicze oferujące usługi przewozu lotniczego osób po cenach niższych niż tradycyjne linie lotnicze lub linie lotnicze zrzeszone w European Low Fare Airlines Association (Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskokosztowych).
23. Zwrot środków przez Wykonawcę za niewykorzystany i zwrócony bilet lotniczy nastąpi bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot biletu przez Zamawiającego nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nim taryfy lotniczej, w wysokości określonej zasadami dokonywania zwrotów wynikających z zastosowanej w nim taryfy.
24. W przypadku zwrotu biletu przez Zamawiającego po terminie wynikającym z zastosowanej taryfy rozliczenie za zwrot zostanie dokonane przez Wykonawcę zgodnie z zasadami danego przewoźnika.
25. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca nie obciążał Zamawiającego własną opłatą transakcyjną przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym

terminem, chyba że zmiana warunków podróży spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu.

26. Wykonawca dokona rozliczenia zwrotu, o którym mowa w ust. 23 lub 24 w następnym okresie rozliczeniowym, następującym po dokonaniu zwrotu biletu przez Zamawiającego, poprzez wystawienie faktury korygującej. Rozliczenie faktury korygującej nastąpi poprzez zwrot środków na rachunek bankowy Zamawiającego lub poprzez potrącenie przez Zamawiającego różnicy wynikającej z faktury korygującej z fakturą wystawioną przez Wykonawcę w bieżącym okresie rozliczeniowym.

II. Bilety kolejowe

1. Wykonawca zobowiązany będzie do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów kolejowych.
2. Szacunkowe zapotrzebowanie przez cały okres trwania umowy: bilety kolejowe krajowe: 1051 sztuk; bilety kolejowe zagraniczne (cały świat): 20 sztuk.
Podane wyżej ilości biletów mają charakter wyłącznie szacunkowy. Z tytułu niezrealizowania wskazanych powyżej ilości biletów Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.
3. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień (zapytań dotyczących przedstawienia dostępnych połączeń) przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem oraz po niezwłocznym zaakceptowaniu wykupu przez Zamawiającego. Wybór formy przekazania zlecenia dokonania rezerwacji lub zakupu należeć będzie do Zamawiającego.
4. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
5. Wystawione bilety powinny zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) oznaczenie przewoźnika;
 - b) miejsce i termin (data, godzina) odjazdu;
 - c) cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami);
 - d) rodzaj pociągu oraz klasę podróży;
 - e) numer pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia.
6. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
7. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed planowaną podróżą.
8. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż.
9. W uzasadnionych wypadkach możliwe będzie uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym miejscu i terminie.
10. Wykonawca zobowiązany będzie bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.

11. Wykonawca zobowiązany będzie do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia.
12. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dokonywał zakupu biletów kolejowych z uwzględnieniem posiadanych przez pracowników CUPT ulg handlowych, wynikających z legitymacji uprawniających do skorzystania z ulgowej usługi transportowej, zakupionych przez Zamawiającego na podstawie odrębnej umowy z przewoźnikiem. Lista zawierająca dane pracowników wraz z wysokością zniżki zostanie przekazana Wykonawcy drogą elektroniczną niezwłocznie po zawarciu Umowy (na adres e-mail wskazany w § 4 ust. 1 pkt 1 Umowy) i będzie podlegała aktualizacji co najmniej raz w roku.
13. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania na wniosek Zamawiającego zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wyjazdu/odjazdu, przepisania (zmiany) na bilecie nazwiska pasażera, zmiany klasy podróży oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przejazdu, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana podróż dotyczy.
14. Zamawiający wymaga udostępnienia Zamawiającemu narzędzia online w celu m.in. wyszukiwania interesujących Zamawiającego połączeń oraz weryfikacji propozycji Wykonawcy.
15. Narzędzie online, o którym mowa w ust. 14, będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - a) wyszukiwanie interesujących go połączeń kolejowych;
 - b) weryfikowanie propozycji Wykonawcy.
16. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
 - a) o przewoźniku świadczącym usługę przewozu;
 - b) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu;
 - c) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu;
 - d) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu;
 - f) warunkach taryfy;
 - g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień zakupu biletu, jeśli rozliczenie pomiędzy Wykonawcą a przewoźnikiem następuje w walucie obcej;
17. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonywać wszelkich czynności składających się na Przedmiot Umowy.
18. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji. Wiadomość będzie zawierała co najmniej te informacje, o których mowa w ust. 16.

19. Wykonawca zobowiązany będzie do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z przyczyn leżących po stronie przewoźnika lub z przyczyn losowych.
20. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca nie obciążał Zamawiającego własną opłatą transakcyjną przy zmianie trasy, terminu, oraz rezygnacji z przejazdu przed określonym terminem, chyba że zmiana warunków podróży spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu.
21. Zwrot środków przez Wykonawcę za niewykorzystany i zwrócony bilet kolejowy nastąpi bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot biletu przez Zamawiającego nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nim taryfy kolejowej, w wysokości określonej zasadami dokonywania zwrotów wynikających z zastosowanej w nim taryfy.
22. W przypadku zwrotu biletu przez Zamawiającego po terminie wynikającym z zastosowanej taryfy rozliczenie za zwrot zostanie dokonane przez Wykonawcę zgodnie z zasadami danego przewoźnika.
23. Wykonawca dokona rozliczenia zwrotu o którym mowa w ust. 21 lub 22 w najbliższym okresie rozliczeniowym, następującym po dokonaniu zwrotu biletu przez Zamawiającego poprzez wystawienie faktury korygującej. Rozliczenie faktury korygującej nastąpi poprzez zwrot środków na rachunek bankowy Zamawiającego lub poprzez potrącenie przez Zamawiającego różnicy wynikającej z faktury korygującej z fakturą wystawioną przez Wykonawcę w bieżącym okresie rozliczeniowym.

III. Polisy ubezpieczeniowe

1. W zakresie sprzedaży polis ubezpieczeniowych:
 - a) Ubezpieczeniem objęte są wyłącznie zagraniczne podróże służbowe.
 - b) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił najtańsze polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych osób;
 - c) Wykonawca każdorazowo po zakupie wskazanej przez Zamawiającego opcji ubezpieczenia, będzie przysyłał mu drogą elektroniczną lub formie papierowej do miejsca wskazanego przez Zamawiającego, polisę oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia dedykowane zakupionemu ubezpieczeniu;
 - d) Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszać będzie powstałe szkody;
 - e) Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała tylko podstawowy pakiet ubezpieczeniowy w zakresie NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków. Zamawiający dopuszcza zakup ubezpieczenia rozszerzonego o koszty leczenia (KL) oraz o koszty ubezpieczenia bagażu, o ile z wymienionych dodatkowych elementów ubezpieczenia (KL + bagaż) nie będzie można zrezygnować i łączna oferta (NNW + KL + bagaż) będzie wynikała wprost z oferty Towarzystwa Ubezpieczeniowego, a zaferowana cena ubezpieczenia rozszerzonego będzie jego zdaniem korzystna;
 - f) Minimalne sumy ubezpieczenia poszczególnych typów polis określa poniższa tabela:

Minimalne sumy ubezpieczenia	Polska	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
NNW	7 000 zł	7 000 zł	7 000 zł

IV. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych

1. Do zadań Wykonawcy należy wyszukiwanie oraz dokonywanie rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych w kraju i za granicą, co następnie będzie potwierdzane dostarczeniem voucherów w wersji papierowej lub drogą elektroniczną do siedziby Zamawiającego.
2. Szacunkowe zapotrzebowanie przez cały okres trwania umowy: miejsca hotelowe krajowe: 418 sztuk; miejsca hotelowe zagraniczne (cały świat): 85 sztuk.
Podane wyżej ilości miejsc hotelowych mają charakter wyłącznie szacunkowy. Z tytułu niezrealizowania wskazanych powyżej ilości miejsc hotelowych Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.
3. Standardem jest rezerwacja pokoju ze śniadaniem serwowanym na terenie hotelu, w którym następuje nocleg oraz z możliwością bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie.
4. Wykonawca zobowiązany będzie każdorazowo przedstawić minimum trzy dostępne na rynku propozycje najdogodniejszego noclegu w najbardziej korzystnych lokalizacjach i z najlepszym stosunkiem ceny do jakości.
5. Co do zasady:
 - a) w przypadku podróży krajowej cena pokoju hotelowego ze śniadaniem dla jednej osoby na jedną dobę nie może przekraczać wartości określonej jako limit za nocleg wskazany w wewnętrznych regulacjach Zamawiającego. W przypadku braku miejsc, których cena jest zgodna z ww. limitem za nocleg, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
 - b) w przypadku podróży zagranicznej, cena pokoju hotelowego bez śniadania dla jednej osoby na jedną dobę nie może przekraczać wartości określonej jako limit za nocleg w danym państwie, wskazany w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 r. poz. 167). W przypadku braku miejsc w hotelu w standardzie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
6. Na życzenie Zleceniodawcy cena noclegu będzie obejmować także wszelkie dodatkowe opłaty typu kauce, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne, jeśli wynikają z przepisów lokalnych oraz są obowiązkowe w przypadku osób wykonujących czynności służbowe.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania konkretnego hotelu, jak również standardu oraz możliwości wyszukania ponownej oferty, która będzie dotyczyła lokalizacji hotelu, uwzględnienia innej ceny. W przypadku zlecenia przez Zamawiającego sprzedaży ze

wskazaniem hotelu oraz ceny, Wykonawca będzie zobowiązany do przejęcia płatności za rezerwację.

8. W przypadku, gdy Zamawiający wskaże konkretny hotel, Wykonawca nie ma obowiązku przedstawiać trzech różnych propozycji. Zamawiający zastrzega sobie możliwość złożenia zapotrzebowania na nocleg bez śniadania.
9. Proponowane przez Wykonawcę hotele muszą znajdować się w odległości nie większej niż 3 km od wskazanego przez Zamawiającego celu podróży. Zamawiający zastrzega sobie jednocześnie prawo do odstąpienia od tego wymogu.
10. W przypadkach gdy wybrany hotel będzie posiadał własny parking Wykonawca, na polecenie Zleceniodawcy, zobowiązany będzie do sprzedaży miejsc parkingowych, jako usługi powiązanej z posiadaną rezerwacją miejsc hotelowych, o ile usługa rezerwacji miejsc parkingowych będzie usługą płatną.
11. Wykonawca zobowiązany będzie do zmiany dokonanej rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu/wyjazdu lub zmiany osoby korzystającej. Zmiana taka nie będzie wiązała się dla Zamawiającego z żadnymi dodatkowymi kosztami, o ile fakt ten zostanie zgłoszony w terminie umożliwiającym bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji. W przypadku zmiany rezerwacji Wykonawca dołącza do potwierdzenia aktualny voucher umożliwiający realizację usługi hotelowej zgodnie z nowymi parametrami rezerwacji.
12. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych ze śniadaniem, odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem. Rezerwacja będzie realizowana po niezwłocznym zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionych ofert. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
13. Sprzedaż i dostawa voucherów będzie odbywać się po potwierdzeniu wykupu przez Zamawiającego. Założona rezerwacja miejsca hotelowego niepotwierdzona przez Zamawiającego do dnia wykupu usługi, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych.
14. Potwierdzenia dokonania rezerwacji Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed planowaną podróżą.
15. Zamawiający wymaga udostępnienia Zamawiającemu narzędzia online w celu m.in. wyszukiwania interesujących Zamawiającego ofert hoteli oraz weryfikacji propozycji Wykonawcy.
16. Udostępnione narzędzie online, o którym mowa w ust. 14, będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - a) dostęp do opisu obiektu;
 - b) dostęp do zdjęcia obiektu;
 - c) uzyskanie informacji o sposobie parkowania i dojazdu do obiektu;
 - d) uzyskanie informacji o dostępności obiektu;
 - e) uzyskanie informacji o parametrach oferty (m.in. cena brutto, wliczenie śniadania, możliwość rezerwacji elektronicznej z uzyskaniem vouchera).
17. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji. Wiadomość będzie zawierała co najmniej poniższe informacje:
 - a) imię i nazwisko gościa;
 - b) nazwę hotelu

- c) datę przyjazdu/wyjazdu;
- d) typ pokoju.

V. Wymagania dodatkowe

1. Zamawiający wprowadza następujące zasady zamawiania usług: każdy pracownik CUPT może wystąpić do Wykonawcy z zapytaniem dotyczącym rezerwacji usługi (dotyczącym np.: propozycji połączeń, dostępności, ceny). Każdy pracownik CUPT może dokonać wstępnej rezerwacji usługi, o ile anulowanie rezerwacji nie wiąże się z poniesieniem kosztów przez Zamawiającego. Ostateczny zakup usług może zostać dokonany przez Wykonawcę wyłącznie po potwierdzeniu zamówienia i wykupu biletów, miejsc hotelowych lub polis ubezpieczeniowych przez osoby ze strony Zamawiającego, o których mowa w par 4 ust. 1 pkt 2 Umowy.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do bezzwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zamówionej przez niego usługi.
3. Wykonawca będzie zobowiązany do każdorazowego, w ostatnim dniu, w którym możliwe będzie bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji, informowania Zamawiającego drogą elektroniczną na wskazane w umowie adresy, że tego dnia upływa termin rezerwacji, chyba że termin ten będzie dniem wolnym od pracy Zamawiającego. Wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach urzędowania Zamawiającego w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ostatni dzień, w którym możliwe będzie bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji.
4. Zamawiający ma prawo do weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że przekazane propozycje nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.
5. W przypadku konieczności zmiany godzin, miejsca lub terminu przesiadek w połączeniach wieloetapowych, uniemożliwiających Zamawiającemu osiągnięcie celu podróży, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu inny bilet umożliwiający osiągnięcie celu podróży, a pierwotnie dostarczony bilet zostanie anulowany bez ponoszenia kosztów przez Zamawiającego. Powyższe dotyczy wyłącznie sytuacji niezależnych od Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany będzie poinformować o w/w zmianie Wykonawcę telefonicznie i potwierdzić zmianę e-mailem.
6. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 4 spowodują wzrost ceny biletu, Zamawiający zobowiązany będzie do pokrycia różnicy w cenie. Powyższe dotyczy wyłącznie ceny biletu ustalonej każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, dopłat, opłat oraz innych należności - zgodnie z obowiązującą umową.
7. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 4 spowodują obniżenie ceny biletu, Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu różnicy w cenie. Powyższe dotyczy wyłącznie ceny biletu ustalonej każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, dopłat, opłat oraz innych należności.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do kompleksowej obsługi w ramach doradztwa i administrowania programami lojalnościowymi, w tym:
 - a) informowania Zamawiającego o prowadzonych przez linie lotnicze programach lojalnościowych i zapoznanie go z ich warunkami uczestnictwa;

- b) zgłoszenia, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym, o przystąpieniu do wybranych programów lojalnościowych;
 - c) administrowania w/w programami poprzez:
 - rejestrowanie w programach biletów zakupionych w ramach umowy,
 - występowanie do linii lotniczych w sprawie przyznawania szczególnych bonusów dla Zamawiającego (wymiana zbieranych punktów na przywileje wynikające z uczestnictwa w programie).
9. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów/potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość zakupu biletów/ dokonania rezerwacji miejsc hotelowych we własnym zakresie, a także naliczenia Wykonawcy kar umownych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Przedmiotu Umowy.