**Załącznik nr 6**

**Wzór umowy**

**Umowa nr \_\_\_ / 2019**

z dnia […] roku, zawarta w Warszawie (zwana dalej Umową) pomiędzy:

**Instytutem Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność** z siedzibą w Warszawie przy ul. Zielnej 37 (00-108), wpisanym do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, pod numerem RIK 90/2015, NIP 701-045-62-60, reprezentowanym przez:

**…**,

- zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

[…] z siedzibą w […], przy ul. […], […]-[…], spółką zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla […] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS […], NIP: […], REGON: […]. Wysokość kapitału zakładowego […] (słownie: […]), zwaną dalej **„Wykonawcą”**, reprezentowaną, przez […]

(*komparycja umowy zostanie sformułowana zgodnie z formą organizacyjną Wykonawcy*)

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**” lub odpowiednio „**Stroną**”.

Strony postanawiają, co następuje:

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku wyboru Wykonawcy w postępowaniu nr **DA.261.01.19** o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.

**§ 1**

1. Przedmiotem Umowy jest wykonywanie usług przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego polegających na wyszukiwaniu połączeń, rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych oraz usług wyszukiwania noclegów, rezerwacji, sprzedaży i dostarczania voucherów na noclegi w kraju i zagranicązgodnie z opisem przedmiotu zamówienia i na zasadach określonych na podstawie SIWZ oraz w ofercie Wykonawcy z dnia … r. (dalej Oferta).
2. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy zawiera załącznik nr 1 do Umowy, Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia DA.261.01.19 (SIWZ) oraz oferta Wykonawcy stanowią kolejno załączniki nr … i … do Umowy.

**§ 2**

Umowa będzie realizowana od dnia 1 stycznia 2020 roku do chwili wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na realizację zamówienia określonej w §4 ust. 1 Umowy, jednakże nie dłużej niż do dnia 31 grudnia 2020 r.

**§ 3**

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy zgodnie z wymogami określonymi w SIWZ oraz Ofercie oraz z zachowaniem zasady najwyższej staranności, zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami i posiadaną wiedzą.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych oraz miejsc noclegowych zgodnie z potrzebami Zamawiającego na podstawie zlecenia przekazanego Wykonawcy.
3. Wykonawca nie może odmówić rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych oraz miejsc noclegowych jeżeli są w jego dyspozycji.
4. Wykonawca zobowiązuje się przy sprzedaży biletów oraz miejsc noclegowych stanowiących przedmiot zamówienia stosować minimalne ceny (dostępne w danym terminie na danej trasie/w danej lokalizacji i przy zachowaniu określonego przez Zamawiającego standardu podroży/noclegu) oraz informować Zamawiającego o każdej możliwej do uzyskania promocji, obniżce, upuście itp. niezwłocznie po uzyskaniu informacji o takiej ofercie.
5. Wykonawca w szczególności zobowiązany będzie do:
	1. W zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów:
		1. Wyszukiwanie ofert połączeń lotniczych na trasach europejskich, pozaeuropejskich i krajowych w klasie ekonomicznej i klasie biznes
		(z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych) oraz połączeń kolejowych i autokarowych na trasach krajowych i zagranicznych;
		2. Dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych w Polsce i za granicą oraz biletów kolejowych i autokarowych w Polsce i za granicą po ustalonych przez Zamawiającego stawkach na rzecz imiennie wskazanych przez Zamawiającego osób fizycznych;
		3. Pośredniczenie w sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych (autokar, autobus, bus), dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat;
		4. Zapewnienie pośrednictwa w formalnościach wizowych, wizowanie paszportu tj. przekazanie informacji dotyczących warunków uzyskania wizy, pomoc w wypełnieniu wniosku wizowego i skompletowaniu wymaganych dokumentów, przekazywanie skanów dokumentów, odbiór i dostarczenie oryginałów dokumentów i paszportu z wskazanego przez Zamawiającego adresu na terenie Warszawy, przekazanie do właściwych konsulatów. W wyznaczonym terminie, po przyznaniu wizy, odbiór zawizowanego paszportu i dostarczenie pod wskazany przez Zamawiającego adres na terenie Warszawy;
		5. Zapytanie rezerwacyjne zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie zawierające:
			1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja,
			2. Terminy lotów lub połączeń,
			3. Lokalizację wylotu i lotu powrotnego lub połączenia wraz z preferowanymi godzinami odlotów lub wyjazdów,
		6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu …….. godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.
		7. Warianty połączeń będą zawierały wskazanie:
			1. co najmniej 3 propozycje połączeń lotniczych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż trzy propozycje – wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego.
			2. co najmniej 2 propozycje połączeń kolejowych/autokarowych (autokar, autobus, bus) wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż dwie propozycje – wówczas wykonawca przedstawia jedną informując o tej okoliczności Zamawiającego.
			3. datę, godzinę oraz miejsce wylotu oraz lotu powrotnego,
			4. godzinę, o której pasażer musi się pojawić na odprawie
			5. całkowitą cenę biletu wraz z opłatą transakcyjną,
			6. pozostałe informacje, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
		8. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie oraz bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloodcinkowych (dostosowanej czasowo do poszczególnych przesiadek);
		9. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu propozycji optymalnych połączeń do miejsca docelowego według kryteriów: (1) najtańsza, (2) najszybszy czas dotarcia, (3) najwygodniejsza (liczba przesiadek, godziny lotu, bliskość lotnisk/dworców) z uwzględnieniem przewoźników narodowych, niskokosztowych oraz ewentualnych czarterów bez pobierania od Zamawiającego dodatkowej opłaty manipulacyjnej Wykonawcy za pośrednictwo;
		10. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu biletów w klasie biznes i ekonomicznej;
		11. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (e-mail).
		12. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania na adres e-mail pasażera oraz osoby wyznaczonej przez Zamawiającego informacji o odprawie biletowo-bagażowej online;
		13. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia biletów w wersji elektronicznej bądź w przypadku braku takiej możliwości – w wersji papierowej;
		14. Wykonawca zobowiązany jest do niepobierania od Zamawiającego opłat za wystawienie biletu w wersji elektronicznej oraz papierowej, chyba że warunki przewoźnika stawiają ograniczenia w tym zakresie, a Wykonawca poinformuje o tym Zamawiającego przed realizacją zlecenia;
		15. Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia odbioru biletu poza granicami Polski;
		16. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia biletów w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego lub na wskazany przez Zamawiającego adres oraz do niepobierania za to dodatkowych opłat;
		17. Dostarczenie drogą elektroniczną na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin zamówionych dokumentów w postaci:
			1. rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
			2. biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);
			3. przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji.
		18. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników.
		19. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym w ramach zawieranej rezerwacji terminie.
		20. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
		21. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu lub przejazdu oraz rezygnacji z lotu lub przejazdu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń, pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
		22. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży biletów zagranicznych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN.
		23. Wykonawca zobowiązuje się, że bazowa cena biletu będzie obowiązującą w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika (w uzasadnionych wypadkach zmiana ceny może być wprowadzona po uzyskaniu zgody Zamawiającego).
		24. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży.
		25. W przypadku stwierdzenia nadbagażu pasażera Wykonawca zobowiązuje się do dokonania płatności ze środków własnych Wykonawcy i rozliczenia następnie na podstawie faktury VAT;
		26. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia stałego dyżuru opiekuna Zamawiającego (helpdesk), dostępnego przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, w celu zapewnienia stałej opieki oraz natychmiastowej reakcji na potrzebę rezerwacji dodatkowego biletu bądź zmiany trasy, celu podróży, wykupienia noclegu w przypadku konieczności przerwania podróży;
		27. Uzyskanie na żądanie Zamawiającego od przewoźnika potwierdzenia, iż dana osoba, na którą wystawiono bilet, faktycznie skorzystała z przejazdu na danej trasie;
		28. Informowanie Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu oraz złożonych rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji – szczegóły dotyczące dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów określa Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy;
		29. Wykonawca jest zobowiązany do regulowania wszelkich należności z tytułu dokonania rezerwacji i sprzedaży biletów ze środków własnych.
	2. W zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych:
		1. Wyszukiwanie ofert hoteli, pensjonatów, hosteli.
		2. Dokonywanie rezerwacji miejsc noclegowych (hotel, pensjonat, hostel) w Polsce i za granicą w wybranych i po ustalonych przez Zamawiającego stawkach.
		3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc noclegowych (hotel, pensjonat, hostel), dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat.
		4. Dokonywanie rezerwacji i pośredniczenie w sprzedaży usług dodatkowych w obiekcie np. dodatkowe wynajęcie sali konferencyjnej, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie
		5. Zapytanie o rezerwację zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie obejmuje:
			1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja
			2. Terminy pobytu
			3. Ilość i rodzaj pokoju/pokoi
			4. Wymaganą kategorię obiektu i jego lokalizację. Lokalizacja określona będzie obszarem wyrażonym w promieniu kilometrów od miejsca organizacji spotkania lub wydarzenia na terenie Polski lub za granicą, ewentualnie dodatkowe, istotne informacje dotyczące godziny przyjazdu, alergii, niepełnosprawności, śniadania w cenie noclegu (Zamawiający zastrzega, że śniadanie musi być podane w obiekcie, w którym rezerwowane są pokoje lub miejsca noclegowe), specjalne potrzeby np. dodatkowe wynajęcie Sali konferencyjnej, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie.
		6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów obiektów wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu ……. godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.
		7. Warianty obiektów będą zawierały wskazanie:
			1. co najmniej 3 propozycje obiektu lub obiektów ze wskazaniem kategorii obiektu, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i we wskazanej lokalizacji występują mniej niż trzy propozycje – wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego.
			2. ilość, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych,
			3. termin pobytu,
			4. całkowitą cenę usługi,
			5. pozostałe informacje dotyczące usługi, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.
			6. Termin w jakim można dokonać bezkosztowej zmiany/anulacji rezerwacji ( nie dłuższy niż 3 doby )
		8. Zamawiający dokona potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail), które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji.
		9. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od obiektu (faks lub e-mail).
		10. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów noclegowych.
		11. Zmiany w dokonanej rezerwacji ( zmiany w ilości rezerwacji ) w terminie do 3 dób przed datą bezkosztowej anulacji traktowane są jako jedna rezerwacja i z tego tytułu Wykonawca nie naliczy kosztów opłaty transakcyjnej jak za kolejną rezerwację.
		12. Wykonawca zobowiązany jest do nieobciążania Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży zagranicznych miejsc hotelowych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN.
		13. Zamawiający podaje następujące kryteria dotyczące rezerwacji usług noclegowych:
			1. Rezerwacje pokoi jednoosobowych, dwuosobowych i wieloosobowych.
			2. (\*\*\*) trzy gwiazdki, (\*\*\*\*) cztery gwiazdki, (\*\*\*\*\*) pięć gwiazdek w zależności od indywidualnego zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania.
			3. Zakres geograficzny obejmuje zakwaterowanie na terenie Polski oraz za granicą.
			4. Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.
			5. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariancie.
			6. Zarezerwowane miejsca hotelowe muszą spełniać unijne normy w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa odpowiednio dla pokoi w hotelach o określonym standardzie.
			7. Zamawiający określi każdorazowo szczegółowe wymagania co do lokalizacji oraz granic cenowych noclegu, a także dodatkowych ewentualnych preferencji w zakresie jakości hotelu i obsługi.
			8. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji obiekty. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu/hostelu/pensjonatu wskazanego przez Zamawiającego.
			9. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu obiekty położone jak najbliżej wskazanej lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.
		14. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia stałego dyżuru opiekuna Zamawiającego (helpdesk), dostępnego przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, w celu zapewnienia stałej opieki oraz natychmiastowej reakcji na potrzebę rezerwacji dodatkowego noclegu lub zmiany miejsca noclegu.
		15. Zamawiający nie będzie pokrywać kosztów dodatkowych usług niewliczonych w cenę noclegu, w szczególności należności za zakup produktów z minibarku, korzystania z restauracji hotelowej i innych usług – należności te reguluje na miejscu skierowany podróżny;
		16. szczegóły dotyczące dokonywania rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych określa Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy.
	3. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Zamawiającym oraz reprezentowania Zamawiającego w zakresie reklamacji dotyczących uchybień w realizacji usług po stronie przewoźników oraz hoteli.
	4. Wykonawca jest także zobowiązany do monitorowania przebiegu procesu reklamacyjnego i bieżącego informowania Zamawiającego o jego wyniku.
	5. Zamawiający zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcą w zakresie realizacji przedmiotu umowy, a w szczególności do:
		1. wskazania danych oraz parametrów zamówienia takich jak: liczba i dane osobowe członka delegacji, miejsce przeznaczenia, minimalny standard i położenie hotelu, rodzaj biletu, ewentualne wymagania specjalne,
		2. podania formy i terminu dostarczenia biletów i voucherów oraz innych dokumentów niezbędnych do realizacji podróży,
		3. poinformowania Wykonawcy niezwłocznie, nie później jednak niż w drugim następującym dniu roboczym o akceptacji/wyborze przedstawionej przez Wykonawcę oferty/wariantu oferty albo zgłoszenia zastrzeżeń/odrzuceniu,
		4. niezwłocznego poinformowania Wykonawcy o wszelkich zmianach dotyczących przedmiotu zamówienia.
	6. Zamawiający uprawniony będzie do:
		1. żądania niezwłocznego (nie dłużej niż 1h) potwierdzenia przez Wykonawcę otrzymania zamówienia,
		2. otrzymania od Wykonawcy doradztwa i pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży;
		3. otrzymania od Wykonawcy miesięcznego raportu o stanie realizacji zamówienia zgodnie z zasadami określonymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
	7. Składanie rezerwacji na realizację usługi sprzedaży biletów i miejsc hotelowych będzie się odbywało za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie.
	8. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby, możliwości i uprawnienia pozwalające na należyte wykonanie niniejszej umowy oraz zapewnia i gwarantuje Zamawiającemu świadczenie obsługi z należytą starannością, wynikającego z zawodowego charakteru przedmiotowych czynności, zgodnie z obowiązującym prawem, etyką zawodową oraz na warunkach określonych niniejszą umową.

**§ 4**

1. Maksymalna kwota środków finansowych przeznaczonych na realizację Umowy, przez co rozumie się wszystkie wydatki Zamawiającego związane z realizacją Umowy, wynosi ……………………….. (słownie: …) zł brutto.
2. W przypadku, w którym w ostatnim dniu obowiązywaniu Umowy środki finansowe przewidziane na realizacje Umowy, o których mowa w ust. 1 nie zostaną wykorzystane w pełnej kwocie, Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o zapłatę kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy środkami zaplanowanymi na realizację Umowy a faktycznie wydatkowanymi.
3. Wysokość opłaty transakcyjnej wynosi:
4. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu lotniczego w ruchu międzynarodowym,
5. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu lotniczego w ruchu krajowym,
6. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu kolejowego w ruchu międzynarodowym,
7. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu kolejowego w ruchu krajowym,
8. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu autokarowego w ruchu międzynarodowym,
9. […..] zł [słownie: ………] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu autokarowego w ruchu krajowym
10. [….] zł [słownie: ……..] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za jedną rezerwację noclegu za granicą bez względu na ilość osób nią objętych i na długość rezerwacji,
11. [….] zł [słownie: ……..] brutto z tytułu opłaty transakcyjnej za jedną rezerwację noclegu w kraju bez względu na ilość osób nią objętych i na długość rezerwacji,
12. Poza opłatą transakcyjną określoną w ust. 3 Zamawiający zobowiązany jest pokryć należności wynikające z ceny biletu według cen (taryf) przewoźników oraz należności wynikające z realizacji usługi noclegowej.
13. Każdorazowo wysokość wynagrodzenia za bilety oraz usługi noclegowe będzie wyliczona na podstawie faktycznie zakupionych biletów i dokonanych rezerwacji z uwzględnieniem opłat i podatków lotniskowych.
14. Opłata transakcyjna o której mowa w ust. 3 pkt 1- 7 obejmuje m.in.: koszt rezerwacji i wystawienia biletu lub voucheru, dostawę biletu lub voucheru Zamawiającemu, przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletu lub opłaceniu rezerwacji, oferowanie wariantów połączenia i rezerwacji noclegu, składanie ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, przewoźników kolejowych i obiektów noclegowych (hotel, pensjonat, hostel), podatek VAT, wystawianie i dostarczanie dokumentów rozliczeniowych wskazanych w § 3 i Opisie Przedmiotu Zamówienia.
15. Wykonawca nie będzie pobierał żadnych dodatkowych opłat transakcyjnych, za wyjątkiem opłat wynikających z taryf przewoźników i obiektów noclegowych wyłącznie w przypadku rezygnacji lub zmiany pasażera, trasy, terminu przejazdu, o ile nastąpiło to po okresie umożliwiającym bezkosztową zmianę lub anulację usług.
16. Jeżeli zmiana parametrów jednostkowego zamówienia wiązać się będzie z koniecznością zmiany ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia kosztów ewentualnej różnicy w cenie, wynikających z zastosowanej taryfy.
17. Wykonawca dokona zwrotu opłat za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń i opłat manipulacyjnych oraz transakcyjnych pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
18. Należność za każdą wykonaną usługę uregulowana będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w PLN w ciągu ……… dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionego przez Zamawiającego dokumentu księgowego.

Za dzień zapłaty uważa się dzień zlecenia przelewu przez Zamawiającego na rachunek Wykonawcy.

1. Upust określony w % od ceny biletu lotniczego przewoźnika jakiego Wykonawca udzieli Zamawiającemu przy sprzedaży biletu lotniczego w wysokości ..........%.
2. Upust określony w % od ceny biletu kolejowego przewoźnika jakiego Wykonawca udzieli Zamawiającemu przy sprzedaży biletu kolejowego w wysokości.........%.
3. Dokument księgowy poza wymogami formalno-rachunkowymi powinny zawierać wyszczególniony dokładny opis składników tworzących kwotę należną Wykonawcy wyrażoną w PLN z tytułu realizacji przedmiotu umowy, m.in.:
4. numer umowy,
5. cenę jednostkową biletu,
6. wysokość opłaty lotniskowej,
7. podatek VAT,
8. opłatę transakcyjną zgodną z ofertą Wykonawcy,
9. upust jakiego Wykonawca udzieli Zamawiającemu przy sprzedaży biletu,
10. koszty rezerwacji lub hotelu (w wysokości przewidzianej w potwierdzeniu rezerwacji),
11. imię i nazwisko osoby zamawiającej usługę.
12. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania prawidłowych dokumentów księgowych za wykonane usługi dotyczące rezerwacji, wystawienia i dostarczenia biletów, a także rezerwacji noclegowych w języku polskim bądź w przypadku Wykonawcy zagranicznego w języku wystawcy.
13. Prawidłowo wystawione dokumenty księgowe za usługi wykonane w grudniu 2020 muszą być dostarczone do siedziby Zamawiającego w nieprzekraczalnym terminie
do dnia 23 grudnia 2020 r.
14. Wszelkie ustalenia i rozliczenia Stron będą prowadzone w PLN na warunkach określonych w potwierdzeniu rezerwacji.

**§ 5**

1. Osobami sprawującymi nadzór nad prawidłową realizacją Umowy oraz uprawnionymi do zamawiania biletów i rezerwacji hoteli ze strony Zamawiającego są:
2. …………………………., e-mail: .................................., tel………………………….., faks. …………………………………..,
3. …………………………. , e-mail: .................................., tel. .................................., faks. ..................................,

- które są jednocześnie upoważnione ze strony Zamawiającego do zgłaszania reklamacji i uwag.

1. Korespondencja dotycząca realizacji niniejszej umowy będzie dodatkowo kierowana na adres: office@enrs.eu. Nadzór nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego sprawuje:

……………………………….., e-mail: ................................, tel. …………………………….., faks. …………………………………

1. Ze strony Wykonawcy osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy w tym w szczególności podpisywania potwierdzenia rezerwacji są:
2. [.........], tel. [........], e-mail: [….], fax: […………. ]
3. [.........], tel. [........], e-mail: [….], fax: […………. ]
4. Wykonawca zapewni następujące kanały komunikacji w zakresie realizacji Umowy:
5. telefon: […….]. kom. [………],
6. mail: [……………]
7. Faks: [……………]
8. Opiekun Klienta: ……………………………, tel. ………………………., mail. …………………………….
9. Helpdesk (opieka 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę): ……………………………, tel……………………………………..
10. Osoby wymienione w ust. 1 nie są uprawnione do zaciągania zobowiązań w imieniu Stron, ani do podejmowania innych wiążących rozstrzygnięć.

**§6**

1. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu i zakresie niezbędnym do wykonywania przedmiotu niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego o ochronie danych osobowych.
3. Wykonawca oświadcza, iż zapoznał się z przepisami, o których mowa w ust. 2, i zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z tymi przepisami. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do stworzenia i stosowania przy przetwarzaniu danych osobowych odpowiednich procedur i zabezpieczeń technicznych, informatycznych i organizacyjnych wymaganych przepisami, o których mowa w ust. 2.
4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić bezpieczeństwo danych udostępnionych i powierzonych przez Zamawiającego.
5. W przypadku ujawnienia lub utraty danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do bezzwłocznego pisemnego poinformowania Zamawiającego o tym fakcie, wskazując okoliczności zdarzenia i zakres ujawnionych lub utraconych danych.
6. Wykonawca odpowiada za szkody, jakie powstaną wobec Zamawiającego lub osób trzecich na skutek niezgodnego z Umową przetwarzania danych osobowych lub ich ujawnienia bądź utraty.

**§7**

1. Z zastrzeżeniem postanowienia ust. 2, Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich dotyczących Zamawiającego danych i informacji uzyskanych w jakikolwiek sposób (zamierzony lub przypadkowy) w związku z wykonywaniem Umowy, bez względu na sposób i formę ich przekazania, nazywanych dalej łącznie „Informacjami Poufnymi”.
2. Obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w ust. 1, nie stosuje się do danych
i informacji:
3. dostępnych publicznie;
4. otrzymanych przez Wykonawcę, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, od osoby trzeciej bez obowiązku zachowania poufności;
5. które w momencie ich przekazania przez Zamawiającego były już znane Wykonawcy bez obowiązku zachowania poufności;
6. w stosunku do których Wykonawca uzyskał pisemną zgodę Zamawiającego na ich ujawnienie.
7. W przypadku, gdy ujawnienie Informacji Poufnych przez Wykonawcę jest wymagane na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o przyczynach i zakresie ujawnionych Informacji Poufnych. Poinformowanie takie powinno nastąpić w formie pisemnej lub w formie wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej Zamawiającego, chyba że takie poinformowanie Zamawiającego byłoby sprzeczne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
8. Wykonawca zobowiązuje się do:
9. dołożenia właściwych starań w celu zabezpieczenia Informacji Poufnych przed ich utratą, zniekształceniem oraz dostępem nieupoważnionych osób trzecich;
10. niewykorzystywania Informacji Poufnych w celach innych niż wykonanie Umowy.
11. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania każdej z osób, przy pomocy których wykonuje Umowę i które będą miały dostęp do Informacji Poufnych, o wynikających z Umowy obowiązkach w zakresie zachowania poufności, a także do skutecznego zobowiązania i egzekwowania od tych osób obowiązków w zakresie zachowania poufności. Za ewentualne naruszenia tych obowiązków przez osoby trzecie Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania.
12. W przypadku utraty lub zniekształcenia Informacji Poufnych lub dostępu nieupoważnionej osoby trzeciej do Informacji Poufnych, Wykonawca bezzwłocznie podejmie odpowiednie do sytuacji działania ochronne oraz zobowiązuje się do poinformowania o sytuacji Zamawiającego. Poinformowanie takie, w formie pisemnej lub w formie wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej Zamawiającego, powinno opisywać okoliczności zdarzenia, zakres i skutki utraty, zniekształcenia lub ujawnienia Informacji Poufnych oraz podjęte działania ochronne.
13. Po wykonaniu umowy oraz w przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca bezzwłocznie zwróci Zamawiającemu lub komisyjnie zniszczy wszelkie Informacje Poufne.
14. Ustanowione Umową zasady zachowania poufności Informacji Poufnych, jak również przewidziane w Umowie kary umowne z tytułu naruszenia zasad zachowania poufności Informacji Poufnych, obowiązują zarówno podczas wykonania Umowy, jak i po jej wygaśnięciu.

**§ 8**

* + 1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w następujących wypadkach i wysokościach:
1. za opóźnienie w wykonaniu jednostkowego zamówienia, o których mowa w szczególności w § 3 ust. 5, w wysokości 4% wartości danego jednostkowego zamówienia brutto za każdą godzinę opóźnienia, chyba że Wykonawca wykaże, że niewykonanie usługi nastąpiło z przyczyn niezależnych od Wykonawcy;
2. za niewykonanie jednostkowego zamówienia w wysokości 30% wartości danego jednostkowego zamówienia brutto, chyba że Wykonawca wykaże, że niewykonanie usługi nastąpiło z przyczyn niezależnych od Wykonawcy;
3. za nienależyte wykonanie jednostkowego zamówienia, poprzez które rozumienie się w szczególności wykonanie przedmiotu zamówienia niezgodnie z opisem zawartym w SIWZ, w wysokości 15% danego jednostkowego zamówienia brutto;
4. za odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, o której mowa w §4 ust. 1 Umowy;
5. w przypadku ujawnienia nieupoważnionym osobom trzecim jakichkolwiek Informacji Poufnych, a także w przypadku ich wykorzystania w celach innych niż wykonanie Umowy - w wysokości 10% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, o której mowa w §4 ust. 1 Umowy;
6. w przypadku niemożności odbycia podróży z winy Wykonawcy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu poniesione przez Zamawiającego koszty, w tym koszt biletów oraz usług hotelarskich.
	* 1. W przypadku braku możliwości dostarczenia dokumentów drogą elektroniczną miejscem dostarczenia: biletów, dokumentów podróży oraz dokumentów rozliczeniowych (w tym faktur VAT) będzie siedziba Zamawiającego.
7. bilet oraz dokumenty podróży powinny być dostarczone w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazany w § 5 ust. 1 i 2, chyba że w danym przypadku uzgodniono inaczej (dostawa do siedziby Zamawiającego);
8. wszelkie dokumenty rozliczeniowe powinny zostać dostarczone w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazany w § 5 ust. 1 i 2, chyba że w danym przypadku uzgodniono inaczej (dostawa do siedziby Zamawiającego).
	* 1. Kary umowne naliczane będą niezależnie od siebie.
		2. Kary umowne podlegają sumowaniu, przy czym ich suma nie może przekroczyć 30 % łącznej wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1.
		3. Wykonawca zapłaci kary umowne na podstawie noty obciążeniowej.
		4. Kary umowne zostaną przez Wykonawcę uiszczone na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany na nocie obciążeniowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Zamawiającego noty obciążeniowej.
		5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia naliczonych kar umownych i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia - faktury VAT, a Wykonawca wyraża na to zgodę.
		6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania przekraczającego wysokość nałożonych na Wykonawcę kar umownych na zasadach ogólnych.

**§ 9**

1. Zamawiający, zgodnie z art. 29 ust. 3a pzp, wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących czynności związane z realizacją przedmiotowego zamówienia (dalej „Pracownicy), zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia, który stanowi Załącznik nr 1 do SIWZ, w szczególności:
	1. wyszukiwania połączeń, rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych oraz autokarowych na trasach krajowych i zagranicznych,
	2. anulowanie rezerwacji, dokonywanie zmian rezerwacji, planowanych podróży.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że Pracownicy będą w okresie realizacji Umowy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy.
3. W trakcie obowiązywania Umowy Wykonawca jest zobowiązany na każde żądanie, w wyznaczonym mu przez Zamawiającego terminie, nie krótszym jednak niż 3 dni, do wskazania dowodów w celu potwierdzenia spełniania wymogu zatrudniania na podstawie umowy o pracę osób wykonujących określone powyżej czynności, w tym w szczególności do:
	1. doręczenia Zamawiającemu oświadczenia wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę określające co najmniej datę złożenia oświadczenia, osoby wykonujące wskazane czynności, rodzaj umowy o pracę oraz wymiar etatu, podpisane przez upoważnioną osobę do reprezentacji wykonawcy lub podwykonawcy,
	2. przedłożenia Zamawiającemu poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię umowy o pracę (w tym celu wykonawca zobowiązany jest do uzyskania zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych),
4. Niedoręczenie oraz nieprzedłużenie przez Wykonawców dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, w terminie wskazanym przez Zamawiającego będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudniania pracowników świadczących usługi na podstawie umowy o pracę.
5. Za niespełnienie wymogu zatrudniania pracowników świadczących usługi na podstawie umowy o pracę, o którym mowa w ust. 1 – 4 powyżej, wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego kary umowne w wysokości kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (obowiązujących w chwili stwierdzenia przez Zamawiającego niedopełnienia tego wymogu przez Wykonawcę) oraz liczby miesięcy w okresie realizacji zamówienia publicznego, w których niedopełniono przedmiotowego wymogu – za każdą osobę poniżej liczby wymaganych Pracowników świadczących usługi na podstawie umowy o pracę wskazanej przez Zamawiającego w SIWZ.

**§ 10**

* + - 1. W przypadku niewykonania usługi bądź trzykrotnego powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o nienależytym wykonaniu usługi, przez które rozumienie się w szczególności wykonanie usługi niezgodnie z opisem zawartym w SIWZ, ze wskazaniem w jakim zakresie doszło do zaniedbań (w szczególności opóźnienia przekazaniu wariantów połączeń lub hoteli, dokonaniu rezerwacji, sprzedaży i dostarczeniu biletów, dostarczeniu biletu niezgodnego z zamówieniem jednostkowym, wystawieniu biletu w cenie wyższej niż cena oferowana innym podmiotom na warunkach ogólnych) Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
			2. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zostać złożone drugiej stronie w formie pisemnej w terminie 30 dni od zaistnienia okoliczności uzasadniających wypowiedzenie.
			3. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy, co zostanie potwierdzone protokołem sporządzonym przez przedstawicieli obu Stron.
			4. Zmiana Umowy w stosunku do treści oferty złożonej przez Wykonawcę w trakcie postępowania o udzielenia zamówienia publicznego obejmującego przedmiot Umowy dopuszczalna jest jedynie w następujących przypadkach i zakresie:
1. zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej realizację świadczenia;
2. zmiany przepisów prawa w oparciu, o które realizowana będzie Umowa;
3. wydłużenia okresu realizacji umowy w przypadku niewykorzystania wszystkich dostępnych środków w ramach umowy w pierwotnym okresie jej realizacji.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany stawki podatku VAT. Zmianie ulegnie cena brutto, uwzględniająca nową stawkę podatku.
	* + 1. W rozumieniu Umowy zmiany nie stanowią:
5. zmiana osób, przy pomocy których Wykonawca lub Zamawiający realizuje przedmiot Umowy;
6. zmiana danych teleadresowych Stron;
7. zmiana danych rejestrowych Stron;

**–** zaistnienie powyższych okoliczności wymaga niezwłocznego pisemnego zawiadomienia drugiej Strony.

* + - 1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają porozumienia Stron oraz zachowania formy pisemnej (aneks) pod rygorem nieważności.

**§11**

Wszelka korespondencja, dokumenty i oświadczenia stron związane z realizacją niniejszej Umowy (z wyjątkiem korespondencji, o której mowa w §5), prowadzona będzie pisemnie i przesyłana listem poleconym, pocztą kurierską albo doręczana osobiście na adres:

1. dla Zamawiającego:

Instytut Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność

[……………………………………]

tel.[……………………………..]

fax. [………………………….]

email: office@enrs.eu

1. dla Wykonawcy:

[……………………….]

ul. […………………..]

[xx-xxx] […………………..]

Wszelkie wierzytelności Wykonawcy powstałe w związku z Umową Wykonawczą lub w wyniku jej realizacji nie mogą być bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego przeniesione przez Wykonawcę na osoby trzecie ani uregulowane w drodze potrącenia.

W zakresie nieuregulowanym w Umowie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).

Wszelkie spory wynikłe w związku z niniejszą Umową rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

Umowa została sporządzona języku polskim w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla Zamawiającego i jednym dla Wykonawcy.

Następujące załączniki stanowią integralną część Umowy:

Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia

Załącznik nr 2 – Oferta wykonawcy

Załącznik nr 3 - SIWZ