

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. SPRZEDAŻ BILETÓW KOMUNIKACJI KRAJOWEJ I MIĘDZYNARODOWEJ

1. Kupujący (Uniwersytet Warszawski - UW) kieruje zapytanie dotyczące połączenia na konkretnej trasie. Sprzedawca wyszukuje najdogodniejsze, najkorzystniejsze i najtańsze połączenie komunikacyjne i sporządza kalkulację. Informacje te przekazuje osobie zainteresowanej e-mailowo lub w inny ustalony, dogodny dla niej sposób.

Gdy proponowana trasa i cena odpowiada osobie zainteresowanej, zwraca się ona osobiście, telefonicznie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej o dokonanie rezerwacji. Gdy taka czynność jest możliwa Sprzedawca przesyła pocztą elektroniczną potwierdzenie rezerwacji ze wskazaniem trasy podróży, ceny, przysługującego bagażu, terminu realizacji zakupu, możliwości zmiany lub anulowania biletu. W przypadku podróży tanimi liniami lotniczymi, koleją, autobusem lub promem, Sprzedawca na wniosek Kupującego informuje o bieżącej cenie biletu.

W przypadku ewentualnych zmian w planie podróży osoba wyjeżdżająca zgłasza je Sprzedawcy, prosząc o uwzględnienie ich w istniejącej rezerwacji lub o założenie nowej.

W przypadku braku miejsc w klasie ekonomicznej i dokonaniu rezerwacji w klasie droższej, kasjer lotniczy sprawdza, czy zwolniło się miejsce w klasie tańszej i, jeśli zaistniała taka możliwość, odpowiednio zmienia rezerwację.

2. Podstawą wystawienia biletu jest złożenie u Sprzedawcy (drogą elektroniczną lub osobiście) przez osobę wyjeżdżającą lub działającą w jej imieniu - pisemnego zamówienia, którym jest druk: *Zlecenie zakupu biletu* (zał. nr 1), i/lub *Zlecenie zakupu biletu na przelot „tanią linią lotniczą”* (zał. nr 2), podpisany przez osobę wyjeżdżającą, kierownika jednostki UW oraz osobę odpowiedzialną za sprawy finansowe. W przypadku Biura Współpracy z Zagranicą (BWZ) podstawą wystawienia biletu jest: *Zlecenie zakupu biletu* i/lub *Zlecenie zakupu biletu na przelot „tanią linią lotniczą”*, podpisane przez upoważnionego pracownika BWZ. Dopuszcza się wystawianie biletów na podstawie zlecenia zawierającego elektroniczne podpisy po wprowadzeniu przez Kupującego elektronicznych wniosków wyjazdowych.

Kupujący zastrzega sobie prawo zmiany druku: *Zlecenie zakupu biletu* (zał. nr 1) i/lub *Zlecenie zakupu biletu na przelot „tanią linią lotniczą”* (zał. nr 2), po uprzednim uzgodnieniu jego/ich treści i formy ze Sprzedawcą.

3. Sprzedawca wystawia bilet zgodnie z obowiązującymi taryfami, kierując się w szczególności najniższą ceną. Bilety lotnicze komunikacji krajowej i międzynarodowej, wystawione w ramach realizacji umowy muszą pochodzić bezpośrednio z systemu GDS lub ze strony internetowej przewoźnika.
4. W terminie uzgodnionym z osobą wyjeżdżającą (najpóźniej w terminie wykupu biletu) Sprzedawca wystawia bilet oraz dostarcza go w dniu wykupu pod wskazany w wyżej wymienionych zleceniach adres lub w przypadku biletu elektronicznego – przesyła go na adres e-mailowy osoby wysyłającej zlecenie.. Po dostarczeniu biletu, w tym wydruku biletu elektronicznego, ~~Sprzedawca dostarczy fakturę (faktura papierowa) za bilet na adres wskazany na zleceniu.~~ Sprzedawca dostarczy fakturę za bilet, wedle wyboru Sprzedawcy, w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy udostępnionej przez Ministerstwo Rozwoju na konto Zamawiającego lub w formie pisemnej na adres wskazany na zleceniu.
5. Sprzedawca kredytyje Kupującemu zakup biletu oraz usługę wizowania paszportu.
6. Kupujący dokonuje przelewu na konto Sprzedawcy w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
7. W przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu Sprzedawca zwraca Kupującemu tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów zgodnie z obowiązującymi przepisami sprzedaży biletów. Sprzedawca dokona zwrotu tej kwoty w ciągu 14 dni od daty zwrotu biletu, na podstawie dostarczonej faktury korygującej.
8. Powyższa procedura obejmuje wszystkie rodzaje biletów komunikacji krajowej i międzynarodowej będące przedmiotem zamówienia.
9. Sprzedawca zobowiązuje się do sporządzania i przedkładania w Biurze Współpracy z Zagranicą Uniwersytetu Warszawskiego comiesięcznych zestawień zbiorczych sprzedanych biletów według wzoru w zał. nr 3 i zał. nr 4.
10. Sprzedawca zapewni do wykonania niniejszego zamówienia co najmniej jednego kasjera lotniczego posiadającego znajomość j. angielskiego na poziomie B2 lub wyższym.
11. Sprzedawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza przedstawi nie później niż w dniu podpisania umowy dokument zgodny z art. 16 ust. 4 SIWZ.

12. Sprzedawca zatrudni do realizacji niniejszego zamówienia co najmniej siedem osób (każda z osób pracująca 8 godzin dziennie 7 osób x 8 godzin = 56 godzin) odpowiedzialnych za sprawy pracowników i studentów UW, w tym co najmniej:

- 1) 5 kasjerów lotniczych,
- 2) 1 kasjera kolejowego,
- 3) 1 osobę na stanowisku związanym z usługą wizowania paszportów.

Sprzedawca może zatrudnić osoby pracujące dziennie krócej niż 8 godzin, przy założeniu, że zatrudni więcej osób a ich łączny czas pracy nie będzie krótszy niż 56 godzin dziennie, np. 6 osób pracujących po 8 godzin i 2 po 4 godziny dziennie).

13. Kupującemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Sprzedawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku stwierdzenia większej niż 3 % różnicy w cenie biletu (bez opłaty transakcyjnej) oferowanego przez Sprzedawcę w stosunku do ceny biletu oferowanej przez inne biuro lub przez przewoźnika, Kupujący ma prawo do kupna biletu w innym biurze podróży, u przewoźnika w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, do zmiany standardu usług przy wyborze połączenia oraz do rezygnacji z zakupu biletu i/lub wizy. W każdym przypadku osoba wyjeżdżająca zgłasza na piśmie lub elektronicznie do Biura Współpracy z Zagranicą fakt lub zamiar kupna biletu w innym biurze podróży lub u przewoźnika w sprzedaży bezpośredniej, podając obie ceny.

II. WIZOWANIE PASZPORTÓW

1. Integralną częścią zamówienia jest usługa wizowania paszportów. Usługa dotyczy uzyskiwania wiz z obowiązkiem złożenia dokumentów w przedstawicielstwie konsularnym lub centrum obsługi wiz wskazanym przez to przedstawicielstwo. Nie dotyczy wiz uzyskiwanych drogą elektroniczną (e-wizy) lub w miejscach przekroczenia granicy danego państwa. Zamówienie obejmuje wizowanie paszportów dla osób, które jednocześnie dokonują u Sprzedawcy zakupu biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i/lub promowych, jak i tych pracowników i studentów UW, którzy nie zakupują biletu.
2. Sprzedawca dostarcza osobie wyjeżdżającej formularze wizowe i wszelkie informacje niezbędne do prawidłowej organizacji usługi wizowania, uzgadniając jednocześnie termin i miejsce paszportu. Sprzedawca załatwia wszelkie formalności wizowe w dniu odbioru dokumentów lub w najbliższym dniu obsługi wyznaczonym przez właściwe przedstawicielstwo konsularne lub centrum obsługi wiz wskazane przez to

przedstawicielstwo. Sprzedawca kredytuje Kupującego w chwili zapłaty za wizę. Sprzedawca jest zobowiązany do poinformowania drogą e-mailową osoby wyjeżdżającej o przewidywanym terminie otrzymania wizy. W przypadku problemu z uzyskaniem wizy Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić drogą e-mailową osobę wyjeżdżającą i podjąć wszelkie możliwe działania w celu rozwiązania problemu.

~~Sprzedawca nie pobiera opłat za usługę wizowania w przypadku, gdy osoba wyjeżdżająca kupuje u niego bilet.~~

3. Po uzyskaniu wizy Sprzedawca ~~dostarcza~~ wysyła paszport osoby wyjeżdżającej do wskazanego przez nią miejsca w dniu odebrania go z przedstawicielstwa konsularnego lub centrum obsługi wiz wskazane przez to przedstawicielstwo. Sprzedawca gwarantuje sposób wysyłki, zapewniając pełną ochronę danych osobowych i paszportu oraz dostarczenie go w terminie umożliwiającym zrealizowanie podróży.
4. Wskazaną w fakturze kwotę za wizę Kupujący przelewa na konto Sprzedawcy najpóźniej w ciągu 30 dni od otrzymania faktury.

Załączniki do opisu przedmiotu zamówienia:

- Zał. Nr 1 - Zlecenie zakupu biletu,
- Zał. Nr 2 - Zlecenie na zakup biletu na przelot „tanią linią lotniczą”,
- Zał. Nr 3 - Zestawienie sprzedaży biletów dla Uniwersytetu Warszawskiego - faktury (zał. Nr 4 do umowy),
- Zał. Nr 4 - Zestawienie sprzedaży biletów dla Uniwersytetu Warszawskiego - faktury korygujące (zał. Nr 5 do umowy).