

26 Wojskowy Oddział Gospodarczy
ul. Juzistek 2
05-131 Zegrze

Platforma Zakupowa

Nr sprawy ZP/35/2025

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego „Usługa rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej, terminowej dostawy międzynarodowych biletów wraz z bagażem dodatkowym dla jednostek wojskowym MON będących na zaopatrzeniu 26 Wojskowego Oddziału Gospodarczego”

ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCY

Zamawiający, 26 Wojskowy Oddział Gospodarczy z siedzibą przy ul. Juzistek 2, 05-131 Zegrze, działając na podstawie art. 135 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2024 r, poz. 1320), udziela odpowiedzi na pytania dotyczące treści Specyfikacji Warunków Zamówienia, skierowane przez Wykonawcę w związku z prowadzonym w/w. postępowaniem.

Pytanie nr 1:

W Formularzu cenowym – pkt 23 proszą Państwo o wycenę biletu na trasie Warszawa – Bratysława – Warszawa. Nie jest możliwa wycena takiego połączenia ponieważ w systemie GDS nie ma dostępnych połączeń do Bratysławy co oznacza, że nie można skalkulować ani wystawić biletu na danej trasie. Zgodnie z odpowiedzią na pytanie dopuszczają Państwo przesiadki i bilety tanich linii lotniczych na tej trasie, ale połączenia z przesiadką oraz połączenia tanich linii lotniczych w ramach kalkulacji ceny na jednym bilecie również są niedostępne. Czy Zamawiający może zmienić trasę lub wykreślić połączenie do Bratysławy z Formularza cenowego?

Odpowiedź:

Pytanie nr 2:

Czy jeżeli system sprk nie generuje na potwierdzeniu biletu nazwy taryfy co jest niezależne od Wykonawcy to czy Zamawiający zezwala na przedstawienie dwóch dokumentów do jednej trasy? Jeden dokument będzie przedstawiał godziny rozpoczęcia i zakończenia podróży oraz trasę, limit bagażu rejestrowanego wraz z zastosowanymi klasami rezerwacyjnymi, a drugi dokument do tego samego biletu będzie zawierał nazwę taryfy?

Odpowiedź:

Pytanie nr 3:

W związku z odpowiedzią Zamawiającego z dnia 21 maja 2025 na pytanie nr 2 w zakresie podróży do Bratysławy do zad 23 (wycena trasy do Bratysławy stanowiącej kryterium oceny ofert). Wykonawca ponownie wnosi o zmianę trasy podróży w zad. 23. Wykonawca informuje, iż nie ma biletów lotniczych, który by spełniały wymagania dokumentacji przetargowej, a pozostawienie trasy w wersji niezmienionej może prowadzić do unieważnienia przetargu. Nawet wystawienie biletów lotniczych z przesiadkami oraz zastosowaniem biletów lotniczych tanich linii nie prowadzi do wyceny trasy zgodnie z wymaganiami Zamawiającego w dokumentacji. Dodatkowo, niemożliwym jest wystawienie biletu tanich linii i ich zwrot w dniu wystawienia. Bilety tanich linii są zwykle niewzrotne

Odpowiedź:

W związku z trudnościami wynikającymi z braku możliwości wystawienia biletu na trasie Warszawa-Bratysława, Zamawiający zmienia trasę na Warszawa - Ateny i zamieszcza modyfikację formularza cenowego, bez uwzględnienia trasy do Bratysławy, stanowiącym Załącznik nr 1.

Pytanie nr 4 :

Co Zamawiający miał na myśli poprzez ten zapis w dokumentacji przetargowej: "Cena biletu nie obejmuje kosztów związanych z wykonaniem zamówienia, w tym koszty związane z jego wystawieniem i dostarczeniem do siedziby Zamawiającego, powtarzaniem czynności rezerwacji, zmianą rezerwacji, odwołaniem rezerwacji, dokonaniem zmian trasy, terminu oraz osób podróżujących, wymianą biletu, przewożenia bagażu do 23 kg" ?

Cena 1 sztuki bagażu rejestrowanego 23 kgs zwykle jest zawarta jako składowa ceny biletu i jest zawarta w taryfie

Odpowiedź:

Zamawiającemu chodzi o fakt, iż w przypadku taryf, które dają opcję wyboru – z bagażem rejestrowanym, czy też bez bagażu, jak również w przypadku tanich linii lotniczych, gdzie bagaż rejestrowany jest przeważnie odrębną usługą, Wykonawca ewentualne koszty za czynność dokupienia bagażu rejestrowanego pokrywa z opłaty za wystawienie pojedynczego biletu (opłata transakcyjna), która jest w stałej wysokości przez okres obowiązywania umowy. Innymi słowy, Zamawiający płaci cenę biletu (z lub bez bagażu rejestrowanego – w zależności od taryfy) oraz stałą wysokość opłaty transakcyjnej.

Pytanie nr 4 :

Co Zamawiający miał na myśli poprzez ten zapis w dokumentacji przetargowej: "Wykonawca przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 warianty podróży, jeśli występują, z uwzględnieniem opisu przedmiotu zamówienia ze wskazaniem terminu dokonania ostatecznej rezerwacji i wykupu (wskazane jest aby termin ostatecznej rezerwacji nie był tożsamy z terminem wykupu), w możliwie jak najkrótszym czasie, nie dłużej niż 24 godziny od otrzymania e-maila wskazanego w umowie"? Wykonawca przedstawia ofertę i Wykonawca nie ma informacji ile taka oferta będzie ważna, cena jest dynamiczna i zmienia się w zależności od dostępności miejsc. Nawet po dokonaniu rezerwacji cena takiej rezerwacji nigdy nie jest gwarantowana do momentu wystawienia biletu. Po wyborze przez Zamawiającego opcji lotów dokonywana jest rezerwacja (w tej samej cenie o ile dostępność miejsc lub taryfa nie uległa zmianie) w określonych klasach rezerwacyjnych na określony czas i cena nie jest gwarantowana do momentu wykupienia biletu przez Zamawiającego. Wykonawca zwraca się z prośbą o wykreślenie zapisu w części dot. terminu dokonania ostatecznej rezerwacji, gdyż taki termin nie istnieje.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na dokonanie modyfikacji zapisu.

„Wykonawca przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 warianty podróży, jeśli występują, z uwzględnieniem opisu przedmiotu zamówienia ze wskazaniem terminu wykupienia biletu w ramach rezerwacji w możliwie jak najkrótszym czasie, nie dłużej niż 24 godziny od otrzymania e-maila wskazanego w umowie”.

Pytanie nr 5 :

Czy Zamawiający wyraża zgodę ze zmiany zapisu z „Zamawiającemu będzie przysługiwało prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów na ten sam dzień i trasę oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej. W przypadku stwierdzenia co najmniej 10% różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę, a ceną biletu w innym biurze na korzyść Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany sprzedać bilet w cenie oferowanej przez to biuro” na “Zamawiającemu będzie przysługiwało prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów na ten sam dzień i trasę oferowanych przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej. W przypadku stwierdzenia co najmniej 10% różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę, a ceną biletu u przewoźnika na korzyść Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany sprzedać bilet w cenie oferowanej przez to biuro” ?

Ceny podane u przewoźnika na jego stronie są cenami faktycznymi i zwykle możliwymi do uzyskania w systemie, Wykonawca nie wie na ile prawdziwą jest informacja w zakresie cen podana na stronach innych biur.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zapisu:

“Zamawiającemu będzie przysługiwało prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów na ten sam dzień i trasę oferowanych przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej. W przypadku stwierdzenia co najmniej 10% różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę, a ceną biletu u przewoźnika na korzyść Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany sprzedać bilet w cenie oferowanej przez wskazanego przewoźnika.”

Pytanie nr 6 :

Czy Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie formy faxu jako mało praktykowanej obecnie formy komunikacji z zapisu” Zakup biletu następuje po złożeniu przez Zamawiającego zamówienia pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną (zamówienie na bilet lotniczy) podpisanego przez koordynatora ze strony Zamawiającego, na podstawie przedstawionych przez Wykonawcę ofert.”?

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie zapisu fax jako formy komunikacji. Pozostaje e-mail, jako sposób komunikowania się.

Pytanie nr 7 :

Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu z “ Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od złożonego zlecenia rezerwacji bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów, jak również możliwość wprowadzenia zmian danych personalnych w rezerwacjach do momentu wystawienia biletu.” Na “ Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od złożonego zlecenia rezerwacji bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów, jak również możliwość wprowadzenia zmian danych personalnych w rezerwacjach do momentu wystawienia biletu, jednakże zgodnie z warunkami wybranego przewoźnika”? Np. niemożliwym jest zwrot biletu taniego przewoźnika, w tym przypadku zlecenie rezerwacji jest równe zleceniu zakupu.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na uszczegółowienie zapisu, zgodnie z propozycją.

Dotychczasowy termin składania i otwarcia ofert NIE ULEGA zmianie:

Ofertę wraz z załącznikami należy złożyć za pośrednictwem platformy pod adresem <https://platformazakupowa.pl/transakcja/1108315> na stronie dotyczącej odpowiedniego postępowania **do dnia 23.06.2025 r. do godziny 08:00**

1. Otwarcie ofert nastąpi **w dniu 23.06.2025 r. o godzinie 8:05**

KOMENDANT

wz. ppłk Mariusz BIŁEC



Załączniki:

1. Formularz cenowy – Załącznik nr 2 po zmianach z dnia 05.06.2025 r.
2. Formularz cenowy – Załącznik nr 3 po zmianach z dnia 05.06.2025 r.

FORMULARZ CENOWY - MODYFIKACJA

na usługę rezerwacji, sprzedaży i sukcesywną, terminową dostawę międzynarodowych biletów lotniczych wraz z bagażem dodatkowym na rzecz jednostek wojskowych MON będących na zaopatrzeniu 26 Wojskowego Oddziału Gospodarczego w Zegrzu.

Tabela nr 1

Bilet z 1 szt. bagażu podręcznego oraz 1 szt. bagażu rejestrowanego do 23 kg i 158 cm w ramach ceny biletu oraz opłata za wystawienie biletu.											
Lp.	Trasa	Wylot			Powrót			Łączny czas przelotu „tam i z powrotem” (hh, mm)	Łączna liczba przesiadek	Cena biletu ¹⁾ (w zł)	
		Data wylotu z Warszawy	Czas przelotu (hh, mm)	Liczba przesiadek	Data wylotu z miasta, do którego odbywała się podróż	Czas przelotu (hh, mm)	Liczba przesiadek				
1	2	3	4	5	6	7	8	9 (kol. 4 + kol. 7)	10 (kol. 5 + kol. 8)	11	
1	Warszawa-Wiedeń-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
2	Warszawa-Bruksela-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
3	Warszawa-Sofia-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
4	Warszawa-Praga-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
5	Warszawa-Kopenhaga-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
6	Warszawa-Tallin-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
7	Warszawa-Helsinki-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						
8	Warszawa-Paryż-Warszawa	03.08.2025r.			08.08.2025r.						

[illegible]

24	Warszawa-Lublana-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
25	Warszawa-Zurich-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
26	Warszawa-Sztokholm-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
27	Warszawa-Stambuł-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
28	Warszawa-Washington-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
29	Warszawa-Nowy Jork-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
30	Warszawa-Budapeszt-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
31	Warszawa-Londyn-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
32	Warszawa-Rzym-Warszawa	03.08.2025r.					08.08.2025r.					
RAZEM (suma poz. 1 ÷ 32)												
Opłata dla oferenta doliczana za wystawienie biletu w stałej, niezmiennej wysokości w okresie obowiązywania umowy:												

UWAGA:

Wykonawca zobowiązany jest do dołączenia wydruku biletów lotniczych z systemu rezerwacji GDC (Amadeus, Worldspan, Galileo, Sabie lub inny) wraz z informacją uzupełniającą zawierającą opis użytych w w/w wydruku symboli, skrótów w taki sposób, aby umożliwić identyfikowanie co najmniej: trasy podróży, daty i godziny jej rozpoczęcia i zakończenia, ilości sztuk bagażu w cenie biletu, ceny biletu „tam i z powrotem” oraz nazwę zastosowanej taryfy jako potwierdzenia ceny biletu dla każdej z tras.
Zamawiający wymaga dołączenia dokumentu, który potwierdzi wysokość ceny za bagaż dodatkowy.

- 1) Cena biletu – zgodnie z pkt II opisu przedmiotu zamówienia.

.....
kwalifikowany podpis elektroniczny osoby (osób)
upoważnionej (ych) do reprezentowania Wykonawcy

OPZ- MODYFIKACJA

Załącznik nr 3 do SWZ

I. Podmiot zamawiający usługi

Podmiotem udzielającym zamówienie publiczne na usługi rezerwacji, zakupu i terminowego dostarczania międzynarodowych biletów lotniczych wraz z bagażem dodatkowym jest 26. Wojskowy Oddział Gospodarczy w Zegrzy (zwany dalej Zamawiającym).

II. Przedmiot zamówienia

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: rezerwacji, zakupu i sukcesywnego, terminowego dostarczania Zamawiającemu międzynarodowych biletów lotniczych wraz z bagażem dodatkowym.

W celu realizacji przedsięwzięć na rzecz jednostki wojskowej, Zamawiający przewiduje, że przykładowymi kierunkami lotów będą:

- Warszawa-Wiedeń-Warszawa (Austria – 1),
- Warszawa-Bruksela-Warszawa (Belgia – 7),
- Warszawa-Sofia-Warszawa (Bułgaria – 3),
- Warszawa-Praga-Warszawa (Czechy – 3),
- Warszawa-Kopenhaga-Warszawa (Dania – 5),
- Warszawa-Tallin-Warszawa (Estonia – 6),
- Warszawa-Helsinki-Warszawa (Finlandia – 6),
- Warszawa-Paryż-Warszawa (Francja – 7),
- Warszawa-Tbilisi-Warszawa (Gruzja – 6),
- Warszawa-Madryt-Warszawa (Hiszpania – 5),
- Warszawa-Dublin-Warszawa (Irlandia – 3),
- Warszawa-Ottawa-Warszawa (Kanada – 2),
- Warszawa-Wilno-Warszawa (Litwa – 5),
- Warszawa-Ryga-Warszawa (Łotwa – 2),
- Warszawa-Kiszyniów-Warszawa (Mołdawia – 5),
- Warszawa-Amsterdam-Warszawa (Holandia – 12),
- Warszawa-Berlin-Warszawa (Niemcy – 1),
- Warszawa-Frankfurt-Warszawa (Niemcy – 6),
- Warszawa-Monachium-Warszawa (Niemcy – 6),
- Warszawa-Oslo-Warszawa (Norwegia – 2),
- Warszawa-Lizbona-Warszawa (Portugalia – 3),
- Warszawa-Bukareszt-Warszawa (Rumunia – 5),
- Warszawa-Ateny-Warszawa (Słowacja – 1),
- Warszawa-Lublana-Warszawa (Słowenia – 3),
- Warszawa-Zurich-Warszawa (Szwajcaria – 2),
- Warszawa-Sztokholm-Warszawa (Szwecja – 3),
- Warszawa-Stambuł-Warszawa (Turcja – 3),
- Warszawa-Waszyngton-Warszawa (Stany Zjednoczone Ameryki – 19),
- Warszawa-Nowy Jork-Warszawa (Stany Zjednoczone Ameryki – 18),
- Warszawa-Budapeszt-Warszawa (Węgry – 3),
- Warszawa-Londyn-Warszawa (Wielka Brytania – 31),
- Warszawa-Rzym-Warszawa (Włochy – 2).

Przewidywane ilości i trasy podróży – 186 szt.

Wskazane kierunki są przykładowymi i służyć mają jedynie do wyboru najkorzystniejszej oferty.

Zamawiający przewiduje dodatkowo 33 szt. biletów na inne kierunki niewskazane w wykazie (inne kraje), których nie można przewidzieć na dzień składania wniosku.

Zamawiający przewiduje, że dla 26 biletów wystąpi bagaż dodatkowy (poza bagażem podręcznym i rejestrowanym do 23 kg w ramach biletu) na poniższych trasach o następujących parametrach:

- Warszawa-Waszyngton-Warszawa: 4 szt. bagażu do 23 kg o wym. do 158 cm, 1 szt. bagażu do 32 kg o wym. do 158 cm,
- Warszawa-Nowy Jork-Warszawa: 5 szt. bagażu do 23 kg o wym. do 158 cm, 1 szt. bagażu do 32 kg o wym. do 158 cm,
- Warszawa-Londyn-Warszawa: 5 szt. bagażu do 23 kg o wym. do 158 cm, 1 szt. bagażu do 32 kg o wym. do 158 cm,
- Warszawa-Monachium-Warszawa: 6 szt. bagażu do 23 kg o wym. do 158 cm, 1 szt. bagażu do 32 kg o wym. do 158 cm,
- Warszawa-Frankfurt-Warszawa: 6 szt. bagażu do 23 kg o wym. do 158 cm,

Oznacza to, iż dla 22 biletów, na jeden bilet przypada 1 sztuka bagażu dodatkowego do 23 kg i o wym. do 158 cm, dla 4 biletów na jeden bilet przypadają 2 sztuki bagażu dodatkowego – 1 szt. bagażu do 23 kg i o wym. do 158 cm oraz 1 szt. bagażu do 32 kg i o wym. do 158 cm.

W celu zrealizowania przelotu z dodatkowym bagażem, Zamawiający dopuszcza wystawienie biletu w klasie wyższej niż Ekonomiczna, jeżeli łączny koszt tego biletu wraz z bagażem dodatkowym będzie niższy od łącznego kosztu biletu w klasie Ekonomicznej wraz bagażem dodatkowym.

Cena biletu (w obie strony) musi być ceną z dnia rezerwacji i zgodną z przepisami taryfowymi. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany ceny biletu w trakcie obowiązywania rezerwacji do momentu wystawienia biletu, jeżeli jest to podyktowane zmianami wprowadzonymi przez przewoźnika. W przypadku wystąpienia różnicy w cenie za bilet pomiędzy ceną na moment złożenia rezerwacji a ceną biletu na moment wystawienia biletu, Wykonawca jest zobowiązany o poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego wraz ze wskazaniem przyczyny zmiany ceny.

Cena biletu nie obejmuje kosztów związanych z wykonaniem zamówienia, w tym koszty związane z jego wystawieniem i dostarczeniem do siedziby Zamawiającego, powtarzaniem czynności rezerwacji, zmianą rezerwacji, odwołaniem rezerwacji, dokonaniem zmian trasy, terminu oraz osób podróżujących, wymianą biletu, przewożenia bagażu do 23 kg. Koszty te są zawarte w opłacie za wystawienie pojedynczego biletu (opłata transakcyjna), która jest w stałej wysokości przez okres obowiązywania umowy.

Zamawiający wymaga aby cena biletu obejmowała podróż „tam i z powrotem”. Zamawiający nie dopuszcza trzech i więcej biletów w ramach jednej podróży, natomiast w przypadku dwóch biletów (jeden bilet „tam” i jeden bilet „z powrotem”), cena biletu podróży rozumiana jest jako suma cen tych dwóch biletów. Bilety do podróży muszą być wystawione jednocześnie.

W przypadku braku połączeń bez przesiadek, Zamawiający umożliwia zaoferowanie najkrótszych połączeń z minimalną liczbą przesiadek. Zamawiający nie określa minimalnego czasu na przesiadkę.

III. Obowiązki Wykonawcy

A. Rezerwacja, zakup, dostarczenie biletów lotniczych, anulowanie lub zmiana biletu.

W trakcie obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Realizacji usługi zgodnie z zamówieniem, w najkorzystniejszym pod względem cenowym i czasowym dla Zamawiającego wariantcie.
2. Zapewnienia warunków podróży określonych przez Zamawiającego, na podstawie zapotrzebowania.
3. Zapewnienia bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych, minimalnej ilości przesiadek i najkrótszych połączeń na danej trasie.
4. Przedstawienia najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, w klasach wymaganych przez Zamawiającego.
5. Przedstawiania Zamawiającemu wariantów połączeń z uwzględnieniem wszelkich preferencji tj. ceny, czasu podróży, minimalnej ilości przesiadek, dodatkowego bagażu, w ustalony, dogodny dla niego sposób (e-mail).
6. Uwzględniania wszelkich zmian, co do terminu, planu podróży, nazwisk osób podróżujących, bagażu dodatkowego, standardu usługi. Przez standard rozumie się klasę ekonomiczną i biznes. W przypadku braku miejsc w klasie ekonomicznej i dokonaniu rezerwacji w klasie droższej, sprawdzanie przez Wykonawcę, czy zwolniło się miejsce w klasie tańszej i jeśli istnieje taka możliwość, Wykonawca odpowiednio zmienia rezerwację.
7. Zamawiający każdorazowo przesyła do Wykonawcy zapytanie e-mail o przedstawienie oferty sprzedaży biletów, podając miasto docelowe oraz porę dnia odbycia podróży.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 warianty podróży, jeśli występują, z uwzględnieniem opisu przedmiotu zamówienia ze wskazaniem terminu dokonania ostatecznej rezerwacji i wykupu (wskazane jest aby termin ostatecznej rezerwacji nie był tożsamy z terminem wykupu), w możliwie jak najkrótszym czasie, nie dłużej niż 24 godziny od otrzymania e-maila wskazanego w umowie.

Zamawiający, dokona wyboru wariantu podróży, a Wykonawca dokona na tej podstawie rezerwacji biletu/-ów.

Zamawiającemu będzie przysługiwało prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów na ten sam dzień i trasę oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej. W przypadku stwierdzenia co najmniej 10% różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę, a ceną biletu w innym biurze na korzyść Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany sprzedać bilet w cenie oferowanej przez to biuro.

Zakup biletu następuje po złożeniu przez Zamawiającego zamówienia pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną (zamówienie na bilet lotniczy) podpisanego przez koordynatora ze strony Zamawiającego, na podstawie przedstawionych przez Wykonawcę ofert.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od złożonego zlecenia rezerwacji bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów, jak również możliwość wprowadzenia zmian danych personalnych w rezerwacjach do momentu wystawienia biletu.

Jeżeli zmiana warunków podróży wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

W przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu, Wykonawca zwraca zamawiającemu, na podstawie faktury korygującej, tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów zgodnie z obowiązującymi przepisami sprzedaży biletów.

Bezpłatne dostarczenie zamówionych biletów, realizowane jest przez Wykonawcę każdorazowo w terminie ustalonym przez Strony, nie później jednak niż 72 godziny przed rozpoczęciem podróży, której dotyczy bilet.

Na Wykonawcy ciąży obowiązek ochrony informacji niejawnych, do których może mieć dostęp w związku z wykonywaniem umowy zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 632).

Zamawiający dopuszcza stosowanie systemów rezerwacji biletów spełniających wszystkie wymagania Zamawiającego.

8. Rezerwacji i zakupu biletów lotniczych z zachowaniem uczciwości handlowej (w klasach wymaganych przez Zamawiającego m. in.: ekonomicznej i biznes na trasach europejskich i reszty świata), wg obowiązujących taryf określonych przez przewoźnika, z zastrzeżeniem, że przeloty muszą być realizowane przez przewoźników posiadających koncesje, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236) oraz posiadających certyfikat Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego, zwany dalej, jako: „IATA” lub posiadających autoryzację IATA. Ponadto Zamawiający nie dopuszcza możliwości stosowania połączeń lotniczych z noclegiem na trasie (nie dotyczy tras na których czas przelotu trwa więcej niż 24h).
9. Oferowania biletów dla osób pełnoletnich wraz z wszelkimi opłatami wymaganymi prawem krajowym i międzynarodowym, tj. np. lotniskowymi, paliwowymi, za rezerwację, podatkami itp., w cenie tego biletu.

**B. Komunikacja z Zamawiającym, wyznaczenie pracowników do obsługi
26. Wojskowego Oddziału Gospodarczego.**

Wykonawca zobowiązany jest dysponować, co najmniej:

1. jednym punktem usługowym w Warszawie,
2. dwoma osobami uprawnionymi do koordynowania umowy,
3. dwoma liniami telefonicznymi,
4. jedną skrzynką poczty elektronicznej/adresem e-mail.

Wykonawca zapewni możliwość realizacji zadań dot. niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze, min. w godzinach 08.00-16:00, lub po uzgodnieniu telefonicznym do godz. 18.00 oraz wyznaczy min. 2 stałe osoby i linie telefoniczne do kontaktu z pracownikami Zamawiającego.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zagwarantował stabilność składu osobowego realizującego w imieniu Wykonawcy przedmiot zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłaszania wniosków oraz opiniowania zasadności dokonywania zmian w składzie zespołu realizującego przedmiot zamówienia, w szczególności w przypadku naruszenia ustawy o ochronie informacji niejawnych. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później

niż na 14 dni przed planowaną zmianą w wykazie osób stanowiącym załącznik do umowy, powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego.

Zamawiający i Wykonawca wyznaczają osoby odpowiedzialne za koordynację realizacji umowy. Rolą koordynatora umowy będzie w szczególności:

1. monitorowanie przebiegu realizacji umowy,
2. dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług zgodnie z umową,
3. komunikacja w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważalnych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy.

Imiona i nazwiska wyznaczonych pracowników i numery telefonów zostaną ujęte w umowie. Wyznaczeni pracownicy muszą być zatrudnieni w ramach umowy o pracę i będą wykonywać czynności przez cały okres świadczenia usług przez Wykonawcę.

C. Przekazywanie faktur i sprawozdań.

W trakcie obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. dostarczania faktur VAT za bilety lotnicze do siedziby Zamawiającego. Faktura VAT musi zawierać w szczególności:
 - a) nr biletu,
 - b) destynację,
 - c) datę wylotu,
 - d) imię i nazwisko pasażera,
 - e) kwotę opłaty transakcyjnej
 - f) cenę biletu.
2. sporządzania i przesłania Zamawiającemu e-mail, do 10 dnia każdego miesiąca, miesięcznych zestawień zbiorczych za miesiąc poprzedni, sprzedanych biletów na podstawie zamówień Zamawiającego, zawierających imię i nazwisko pasażera, trasę podróży, datę wyjazdu/powrotu, cenę jednostkową biletu do zapłacenia.
3. przedstawienia w formie pisemnej, na każdorazowe wezwanie Zamawiającego i w terminie przez niego wskazanym, ceny taryfowej przewoźnika, opłat lotniskowych, podatków oraz innych opłat i należności zapłaconych przewoźnikowi przez Wykonawcę, dotyczących wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia.

D. Inne obowiązki Wykonawcy.

W trakcie obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji 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.

E. Tanie linie lotnicze.

Zamawiający nie odrzuca możliwości korzystania z przewozów tanich linii lotniczych, z zastrzeżeniem, iż bilet tanich linii lotniczych wskazany w propozycji przez Wykonawcę będzie zawierał 1 szt. bagażu podręcznego oraz 1 szt. bagażu rejestrowanego, o ile ze względu na specyfikę wyjazdu, Zamawiający nie wskaże inaczej. Wykonawca zobowiązuje się nie podawać propozycji połączeń z międzylądowaniem na terenie Polski.

Przez tanie linie lotnicze, na potrzeby niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia 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 (Zrzeszenie Europejskich Przewoźników Niskokosztowych).

