**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Zakres usług będących przedmiotem zamówienia :

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług
w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) w połączeniach krajowych i na trasach zagranicznych oraz polis wraz
z ich dostarczeniem do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.
2. Wykonawca posiada możliwość wystawienia biletów (elektronicznych
i papierowych) w pasażerskim transporcie lotniczym (samolotami rejsowymi
i tzw. „tanimi liniami lotniczymi”) oraz posiada dostęp do taryf publikowanych
i niepublikowanych wszystkich linii lotniczych oraz tzw. „tanich przewoźników”.
3. Wykonawca, który w ofercie zaoferuje realizację umowy za pomocą internetowej platformy rezerwacji biletów, udostępni internetową platformę rezerwacyjną umożliwiającą samodzielne rozeznania opcji przelotu oraz dokonywanie rezerwacji przelotu przez osoby wyjeżdżające.
4. Po złożeniu zamówienia przez Zamawiającego z określeniem warunków podróży w tym m.in. czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży, z uwzględnieniem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, Wykonawca w nieprzekraczalnym terminie 1 godziny, przedstawi drogą elektroniczną Zamawiającemu propozycję minimum 2 wariantów przelotu oferując najtańszy bilet
(z najniższą ceną) na danej trasie i w danym dniu, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych promocji i taryf specjalnych (publikowanych i niepublikowanych),
z zachowaniem uczciwości handlowej.
5. Zamawiający wybiera wariant przelotu i potwierdza Wykonawcy drogą elektroniczną rezerwację podając: dane pasażera, termin podróży, klasę podróży, miejsce wylotu i przylotu, a Wykonawca na tej podstawie dokonuje rezerwacji miejsca.
6. Wykonawca po dokonaniu rezerwacji przekaże Zamawiającemu jej potwierdzenie zawierające ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (z zachowaniem ceny biletu określonej w rezerwacji).
7. Wykonawca każdorazowo drogą elektroniczną informuje Zamawiającego
o zmianie warunków rezerwacji oraz o upływającym terminie rezerwacji.
8. Zamawiający potwierdzając rezerwację zobowiązuje Wykonawcę do wystawienia biletu
i polisy. Wykonawca zapewnia możliwość ubezpieczenia w minimum trzech towarzystwach ubezpieczeniowych do wyboru. Wariant ubezpieczenia każdorazowo do uzgodnienia.
9. Wykonawca, po potwierdzeniu rezerwacji przez Zamawiającego, a przed wystawieniem biletu, dokona sprawdzenia w systemie rezerwacyjnym, czy jest to najkorzystniejszy cenowo w danej chwili wariant przelotu.
10. Wykonawca dostarczy bilety wraz z polisami elektronicznie na wskazane przez Zamawiającego adresy poczty elektronicznej (pasażera i osoby potwierdzającej rezerwację), nie później niż 1 godzinę od momentu potwierdzenia rezerwacji
 i zlecenia wystawienia biletu przez Zamawiającego. Bilety mają być przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z globalnego systemu rezerwacji lotniczej używanego przez Wykonawcę, a nie z poczty elektronicznej Wykonawcy. Wraz z biletem Wykonawca dostarczy informacje o ewentualnej zmianie i zwrocie biletu oraz całodobowy numer telefonu awaryjnego do wykorzystania w przypadku zaistnienia komplikacji w trakcie podróży.
11. Zakazuje się dokonywania jakichkolwiek zmian w bilecie elektronicznym wygenerowanym z globalnego systemu rezerwacji lotniczej. Wszystkie dane zawarte
w bilecie elektronicznym muszą być identyczne z danymi zapisanymi w systemie rezerwacyjnym przewoźnika oraz systemie rezerwacyjnym używanym przez Wykonawcę.
12. Wykonawca zapewnia możliwość bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego wykupu.
13. Zamawiający może anulować wykupiony bilet, zmienić trasę lub termin podróży przed planowanym wylotem. Jeżeli zmiana będzie wiązać się
z rekalkulacją ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu dodatkowe wynagrodzenie.

W przypadku anulowania biletu przez Zamawiającego zwrot kosztów zgodnie
z warunkami zastosowanej taryfy, powinien nastąpić w ciągu 30 dni od daty rezygnacji, na podstawie faktury korygującej.*.*

1. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu obsługę 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę:
	* dni robocze w godzinach 08:00-18:00, dni wolne od pracy w godzinach 10:00 – 15:00 z przydzieleniem osobnego numeru telefonu przełączanego do minimum trzech stanowisk rezerwacyjnych, umożliwiając założenie rezerwacji, dokonanie zmian w rezerwacji oraz wykup biletu,
	* całodobowo – do dyspozycji numer telefonu w celu dokonania ustaleń
	w związku z zaistnieniem sytuacji nieprzewidzianej, awaryjnej, szczególnie
	w trakcie podróży poza granicami kraju.
2. Wykonawca jest zobowiązany do pośrednictwa między Uniwersytetem Gdańskim
a przewoźnikami w sprawach reklamacyjnych.
3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy informowania o wprowadzeniu przez linie lotnicze programów lojalnościowych/motywacyjnych, zgłaszania uczestnictwa Zamawiającego oraz administrowania tymi programami w imieniu Zamawiającego, a także wprowadzenia odpowiednich kodów identyfikacyjnych do biletów wystawianych we wszystkich biurach Wykonawcy.
4. Faktura za bilety i polisy, poza wymogami księgowymi, musi zawierać:
* cenę biletu (wg taryfy i opłaty lotniskowe), wartość opłaty transakcyjnej pobieranej za wystawienie biletu, wartość upustu oraz dodatkowe informacje: imię i nazwisko pasażera, datę wylotu i przylotu, trasę przelotu.
* cenę polisy, termin i wariant ubezpieczenia, imię i nazwisko ubezpieczonego. Polisa ma zawierać dane ubezpieczyciela, ubezpieczającego i ubezpieczonego , zakres
 i termin ubezpieczenia, wysokość składki oraz OWU.
1. Faktura opłacona będzie przelewem bankowym w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego. Oryginał faktury będzie dostarczony bezpłatnie, najpóźniej w ciągu 7 dni, do siedziby Zamawiającego lub wskazany przez niego adres.
2. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania miesięcznych raportów z wystawionych faktur za bilety lotnicze (zagraniczne i krajowe) oraz polisy.
3. Wszelkie dane osobowe pasażerów dotyczące realizacji niniejszej umowy, przekazywane Wykonawcy przez Zamawiającego (np. związane z internetowym zamawianiem biletów lotniczych oraz polis) podlegają ochronie wynikającej z ustawy
o ochronie danych osobowych Dz. U. 1997 nr 133 poz. 883, z późn. zm. i nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę w żadnym innym celu wykraczającym poza zakres realizacji wynikający z niniejszej umowy – tj. zamawianie biletów i polis dla Zamawiającego (w tym dla celów marketingowych)

Przewidywana skala potrzeb Uniwersytetu Gdańskiego na 24 miesiące trwania Umowy: **bilety lotnicze zagraniczne:** ok. 2000 - 2800 sztuk – (ilości szacunkowe) - w tym Europa około 1000-1600 biletów,

* + **bilety lotnicze krajowe:** ok. 800 - 1000 sztuk (ilości szacunkowe).

Jest to ilość przewidywana nie wiążąca dla Zamawiającego. Rzeczywista ilość biletów wynikać będzie z bieżącego zlecenia usługi przez Zamawiającego.