

**Umowa nr**

zawarta dnia ..... r. pomiędzy:

**Narodowym Instytutem Wolności - Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego** z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 12, (00-124 Warszawa), NIP: 7010780575 REGON: 368854582, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

.....

a

..... zwanym dalej „Wykonawcą”

na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem niniejszej umowy, zwanej dalej „Umową” jest świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe wyjazdy służbowe oraz zakup biletów kolejowych krajowych i zagranicznych na potrzeby Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego.
2. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy zawiera Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) oraz oferta Wykonawcy, stanowiące integralną część Umowy, odpowiednio załącznik nr 1 i nr 2 do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przedmiotu umowy, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych: e-mailem na adres ....., telefonicznie pod numer .....
4. Wykonawca zobowiązany jest stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia, z wykorzystaniem różnych ofert przewozowych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
6. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu Umowy według standardów określonych przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
7. Bilety wystawiane będą głównie w formie e-biletów, a w przypadku braku takiej możliwości, w formie papierowej zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych/kolejowych według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.
8. Bilet lotniczy wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego GDS i przesłany na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zamawiającego.
9. W przypadkach nagłych, Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów przewoźnika, który realizuje przelot/przejazd, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.

## § 2

### Termin i warunki realizacji Umowy

1. Umowa obowiązuje w okresie od dnia jej podpisania przez okres 12 miesięcy lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 Umowy lub do dnia, w którym pozostała do wykorzystania kwota maksymalnego wynagrodzenia będzie niewystarczająca do zlecenia usług objętych przedmiotem Umowy - w zależności od tego co nastąpi wcześniej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu „serwisu alarmowego” - Call Center/„help desk” – czynnego również poza godzinami pracy Wykonawcy pod numerem: ....., w ramach którego Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące usługi na którą dokonano rezerwacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia i przesyłania comiesięcznych zestawień zbiorczych zamówień złożonych przez Zamawiającego w wersji elektronicznej z podaniem łącznie wykorzystanej kwoty Umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 na moment sporządzenia danego zestawienia zawierających: imię i nazwisko osoby, której dotyczyła rezerwacja, datę podróży, cenę jednostkową do zapłacenia. Ww. zestawienia Wykonawca prześle na adres mailowy Zamawiającego: akosmalska@niw.gov.pl w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wykonane zostały usługi ujęte w zestawieniu. Zamawiający może również w każdej chwili zażądać sporządzenia i przesłania dodatkowego zestawienia aktualnego na dany moment.
4. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie ..... godzin (nie później jednak niż w ciągu 5 godzin) od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:
  - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
  - 2) najtańszego połączenia,
  - 3) informacji jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
  - 4) nazw linii lotniczych;
  - 5) najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
  - 6) doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.
5. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie ..... godzin (nie później jednak niż w ciągu 5 godzin) od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przejazdu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:
  - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i najmniejszej ilości przesiadek,
  - 2) najtańszego połączenia.
6. Jeżeli Zamawiający zamawia bilet grupowy, w deklarowanym czasie „odpowiedzi na zapytanie” Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić Zamawiającemu mailowo, że przyjął zlecenie do realizacji i wysłał zapytanie do danego przewoźnika oraz poinformować Zamawiającego o orientacyjnym czasie, w jakim otrzyma ofertę.
6. Zamawiający każdorazowo może zweryfikować propozycje połączeń i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.
7. Wykonawca dokona rezerwacji lub zakupu biletów po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.
8. Dokumenty niezbędne związane z realizacją zamówienia Wykonawca będzie przysyłał na wskazany przez Zamawiającego w trakcie procesu rezerwacji adres e-mailowy lub dostarczy dokumenty w formie papierowej w przypadku, gdy niemożliwe jest ich wygenerowanie w wersji elektronicznej, pod adres wskazany przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży.
9. Wykonawca zobowiązany jest 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 winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

10. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania przez cały okres realizacji umowy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie dotyczącym przedmiotu Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do okazania oryginału dowodu zawarcia ww. ubezpieczenia na każde wezwanie Zamawiającego w trakcie obowiązywania Umowy.

### § 3

#### Osoby upoważnione do kontaktów

1. Osobami upoważnionymi do składania zamówień/potwierdzania rezerwacji w ramach realizacji przedmiotu Umowy ze strony Zamawiającego są:
  - 1) Dorota Łubińska – dlubinska@niw.gov.pl, nr tel. 22 4684403
  - 2) Katarzyna Ostrowska – kostrowska@niw.gov.pl, nr tel. 22 4684402
2. Osobami upoważnionymi do przesyłania zapytań w zakresie oferty na połączenia lotnicze/kolejowe są pracownicy Zamawiającego.
3. Osobą upoważnią ze strony Wykonawcy do całościowego nadzoru nad prawidłową realizacją Umowy jest:  
.....
4. Strony dopuszczają możliwość zmiany osób wyszczególnionych w ust. 1 i 3. Zmiana ta może nastąpić po pisemnym powiadomieniu Stron i nie stanowi zmiany warunków niniejszej umowy. Zawiadomienie może nastąpić drogą elektroniczną.

### § 4

#### Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Zabezpieczona maksymalna kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację przedmiotu umowy wynosi .... brutto ..... (słownie: ..... PLN).
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 stanowi szacunkową wartość realizacji przedmiotu umowy, zabezpieczoną w budżecie Zamawiającego.
3. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe niż kwota, o której mowa w ust. 1, Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
4. Kwota jaką Zamawiający zapłaci za każdy bilet (lotniczy lub kolejowy) obejmuje:
  - 1) opłatę transakcyjną w stałej wysokości ..... zł brutto za bilet lotniczy zagraniczny,
  - 2) opłatę transakcyjną w stałej wysokości ..... zł brutto za bilet lotniczy krajowy,
  - 3) opłatę transakcyjną w stałej wysokości ..... zł brutto za bilet kolejowy zagraniczny,
  - 4) opłatę transakcyjną w stałej wysokości ..... zł brutto za bilet kolejowy krajowy;
  - 5) cenę biletu ustaloną każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, opłat oraz innych należności.
5. Cena opłaty transakcyjnej rezerwacji hotelowych obejmuje całkowity koszt realizacji danego zamówienia, a w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu w cenie brutto, przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń, zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, koszty powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, wymiany biletu, reklamacji, odprawy a także wszelkie inne koszty związane z należywym i zgodnym z zapytaniem ofertowym, wykonaniem przedmiotu zamówienia.
6. Cena biletu lotniczego musi być ceną z dnia rezerwacji i być zgodna z przepisami taryfowymi IATA. Różnice w cenie biletu (cena z dnia rezerwacji i cena z dnia wykupu) wynikające z różnic kursowych nie stanowią zmiany ceny biletu.
7. Rozliczenie transakcji będzie następować na podstawie faktur wystawianych Zamawiającemu każdorazowo w oparciu o składane zlecenia, po wykonaniu zamówienia.
8. Faktura za bilety, poza wymogami księgowymi, musi zawierać (w zakresie każdego z biletów): datę wystawienia biletu, cenę biletu według taryfy przewoźnika, opłatę transakcyjną, trasę przelotu/przejazdu datę

wylotu/odjazdu, klasę biletu, nazwisko pasażera, a także cenę ostateczną do zapłaty, przy czym Zamawiający dopuszcza aby informacje te zamieszczone były w zestawieniu załączonym do faktury.

9. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy, płatne będzie przelewem na wskazany przez Wykonawcę rachunek bankowy, w ciągu 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Za datę zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego poleceniem przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy.
10. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku bankowego, na który mają być zapłacone należności umowne jest rachunkiem firmowym i wymienionym na tzw. „Białej liście podatników VAT” prowadzonej przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej.
11. Strony akceptują wystawianie i dostarczanie w formie elektronicznej, w formacie PDF faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2018 r., nr 2174 z późn. zm.).
12. Za niedotrzymanie terminu płatności faktury Wykonawca może naliczyć odsetki w ustawowej wysokości.

## **§ 5**

### **Kary umowne**

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie nieprawidłowości w realizacji przedmiotu Umowy, w tym także powstałe na skutek działań lub zaniechań osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji Umowy. Wykonawca za działania i zaniechania tych osób ponosi odpowiedzialność jak za działania lub zaniechania własne.
2. Zamawiający może naliczyć kary umowne w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w Umowie, w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
3. Niezależnie od innych postanowień umownych w przypadku niedostarczenia zamówionych przez Zamawiającego biletów w terminie określonym w zamówieniu, skutkującego niemożliwością realizacji podróży w planowanym terminie, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kary umowne w wysokości 100 % wartości zlecenia, którego ta kara dotyczy.
4. Za brak możliwości skontaktowania się Zamawiającego, z serwisem alarmowym, bądź nie udzielenie pomocy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kary umowne w wysokości 40% wartości zlecenia, którego dane zdarzenie dotyczy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównywania proponowanych przez Wykonawcę cen biletów z cenami przedstawionymi przez inne podmioty świadczące usługi w obszarze sprzedaży biletów. W przypadku kiedy cena biletu zaproponowana przez Wykonawcę będzie wyższa o co najmniej 10% od cen oferowanych przez innych pośredników, Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia biletów w cenie wynikającej z oferty konkurencyjnej wskazanej przez Zamawiającego.
6. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wartości umowy brutto, o której mowa w § 4 ust. 1 w następujących przypadkach: odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy lub jej wypowiedzenia przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, odstąpienia przez Wykonawcę od umowy lub jej wypowiedzenia z powodów leżących po stronie Wykonawcy.
7. Kary umowne kumulują się, tzn. naliczenie kary umownej w związku z odstąpieniem od umowy nie pozbawia Zamawiającego roszczenia o zapłatę kar umownych naliczonych za opóźnienie lub prawa do naliczenia tych kar.
8. Jeżeli kary umowne nie pokryją rzeczywistej szkody Zamawiającego, to przysługuje mu prawo żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
9. Kary umowne są płatne w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania lub poprzez potrącenie z zapłaty za fakturę, na co Wykonawca wyraża zgodę.

## **§ 6**

### **Zachowanie tajemnicy oraz ochrona danych**

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz realizacji Umowy, uzyskanych w trakcie jej realizacji niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła;
  - 2) wykorzystania informacji, o których mowa w pkt 1 jedynie w celach określonych w Umowie;

- 3) podejmowania wszelkich niezbędnych działań zapewniających, że żadna z osób uzyskujących informacje, o których mowa w pkt 1 nie ujawni tych informacji ani ich źródła zarówno w całości jak i w części osobom trzecim bez uzyskania uprzedniego pisemnego upoważnienia Zamawiającego;
  - 4) ujawniania informacji pracownikom lub osobom działającym w imieniu i na rzecz Wykonawcy w celu realizacji Umowy, tylko jeżeli takie będzie uzasadnione i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp w związku z realizacją powierzonych mu zadań związanych z realizacją Umowy.
2. Strony ustalają, że postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania:
- 1) do informacji ogólnie dostępnych oraz informacji, które stały się ogólnie dostępne nie za sprawą którejkolwiek ze Stron Umowy;
  - 2) w przypadku, gdy odbiorcą informacji jest organ uprawniony do ich uzyskania zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - 3) w przypadku informacji, które udostępnia się na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) i ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 z późn. zm.).
3. Obowiązek zachowania tajemnicy będzie zachowany przez czas nieoznaczony i będzie obowiązywał także po zakończeniu trwania Umowy.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, dane osobowe osób zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej Umowy w postaci: imienia i nazwiska, daty urodzenia, danych paszportowych, danych dowodu osobistego, numeru PESEL, wizerunku.

## § 7

### Wypowiedzenie Umowy

1. W przypadku nienależytego wykonania usług w zakresie pojedynczego zamówienia przez Wykonawcę więcej niż 1 (raz) w miesiącu kalendarzowym, Umowa może zostać jednostronnie rozwiązana przez Zamawiającego w trybie natychmiastowym.
2. Za nienależyte wykonanie usługi Strony uznają w szczególności zawyżenie ceny usługi, wykonanie usługi o niewłaściwej jakości lub z brakami ilościowymi; nieudostępnienie dokumentacji ceny wyjściowej, wykonanie usługi z opóźnieniem w stosunku do terminów zawartych w Umowie.
3. Zamawiający może również wypowiedzieć Umowę w przypadku gdy:
  - 1) wystąpi istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia;
  - 2) w stosunku do Wykonawcy zostanie wszczęte postępowanie upadłościowe, lub złożony zostanie wniosek o ogłoszenie upadłości, a sąd odmówi ogłoszenia upadłości z uwagi na niewystarczające aktywa na prowadzenie upadłości, jeżeli Wykonawca zawrze z wierzycielami układ powodujący zagrożenie dla realizacji Umowy lub nastąpi likwidacja przedsiębiorstwa Wykonawcy;
  - 3) w wyniku postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy lub jego znacznej części.
4. Wypowiedzenie Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenie o wypowiedzeniu musi zawierać uzasadnienie.

## § 8

### Powierzenie wykonania przedmiotu Umowy osobom trzecim

Wykonawca nie może powierzyć wykonywania czynności wynikających z niniejszej umowy innej osobie (podwykonawcy) bez zgody Zamawiającego.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Wykonawca oświadcza, że znany jest mu fakt, że treść umowy jest informacją publiczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429). Wykonawca wyraża zgodę na udostępnienie zawartych w umowie danych osobowych w postaci imienia i nazwiska i informacji handlowych.

2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają, pod rygorem nieważności, formy pisemnej w postaci aneksu i są wiążące po ich podpisaniu przez Strony.
3. Strony dołożą wszelkich starań, by ewentualne spory rozstrzygnąć polubownie. W przypadku, gdy nie dojdą do porozumienia, spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa w tym przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).

ZAMAWIAJĄCY :

WYKONAWCA: