

# EUROPEJSKIE CENTRUM FILMOWE **CAMERIMAGE**

Sprawa nr ECFC 2600.3.2025

Toruń, dnia 29.04.2025 r.

**Załącznik nr 1 do SWZ**

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

- 1) Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych, kolejowych, usług Meet&Greet oraz VIP odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie składanych przez niego zamówień, przy czym:
    - a) przewidywana skala potrzeb na okres trwania trzyletniej umowy ramowej wynosi orientacyjnie ok. 650 biletów lotniczych europejskich w tym – w klasie ekonomicznej – 520 sztuk, w klasie biznes – 130 sztuk. Z uwagi na ograniczenia w ruchu lotniczym w związku z zagrożeniem pandemicznym nie wyklucza się zmian zapotrzebowania na bilety przypadku zniesienia lub zaostrzenia ograniczeń w ruchu lotniczym.
    - b) usługi rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów kolejowych będą dotyczyć ok. 30 rocznie usług w skali wszystkich rezerwacji,
    - c) usługi Meet&Greet oraz VIP będą dotyczyć ok. 30 rocznie usług w skali wszystkich rezerwacji i dotyczyć gości specjalnych.
  - 2) Zamawiający i Wykonawca będą przekazywać sobie wszelkie informacje w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia drogą poczty elektronicznej.
  - 3) Wyszukiwanie i oferowanie różnych wariantów połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny i promocji (tzn. uwzględniające promocje oferowane przez przewoźników, zniżki grupowe, zniżki wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych, programów lojalnościowych itp.). Wymagane jest, aby podczas wyszukiwania najkorzystniejszych wariantów połączeń lotniczych, brane były pod uwagę połączenia na wszystkie linie lotnicze obsługujące dany kierunek, dostępne w systemach rezerwacyjnych Wykonawcy oraz przez tanie linie lotnicze. Wymagane jest, aby oferowane propozycje połączeń uwzględniały najkorzystniejsze połączenia pod względem długości trasy, czasu podróży i - w przypadku konieczności przejazdu w danym mieście z jednego lotniska na drugie - czasu transferu między lotniskami. W przypadku połączeń z przesiadkami wymagane jest, aby przedstawiane warianty połączeń zapewniały najkrótszy przelot na danej trasie oraz odpowiedni czas i warunki zapewniające sprawną przesiadkę.
- Realizacja zlecenia w zakresie przedstawienia Zamawiającemu różnych wariantów połączeń nastąpi najpóźniej:
- a) W miesiącach październik-listopad – w ciągu 4 godzin od otrzymania zlecenia, a w przypadku gdy zlecenie zostanie złożone w inny dzień niż dzień roboczy lub w dzień roboczy po godzinie 18:00, nie później niż do godziny 10:00 następnego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia;
  - b) W pozostałych miesiącach – najpóźniej do godziny 12:00 następnego dnia roboczego po dniu złożenia zlecenia, chyba że zlecenie zostanie złożone do godziny 12:00,

**Europejskie Centrum Filmowe CAMERIMAGE**

Siedziba: ECF CAMERIMAGE, Rynek Nowomiejski 28, 87-100 Toruń, Polska | e-mail: office@ecfcamerimage.pl

Adres korespondencyjny: ECF CAMERIMAGE, Rynek Staromiejski 36-38, 87-100 Toruń, Polska

Strona 1 z 5

# EUROPEJSKIE CENTRUM FILMOWE CAMERIMAGE

w takim przypadku warianty połączeń powinny zostać przedstawione Zamawiającemu tego samego dnia roboczego, nie później niż do godziny 16:00;

- c) Niezależnie od postanowień lit. a-b, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu różnych wariantów połączeń w ciągu 4 godzin od otrzymania zlecenia, w przypadku wystąpienia pilnej potrzeby, bez względu na datę oraz godzinę złożenia zlecenia, w takim przypadku Zamawiający poinformuje Wykonawcę telefonicznie o złożeniu zlecenia drogą wiadomości e-mail, na które jest on zobowiązany odpowiedzieć w ciągu 4 godzin od dnia jego otrzymania.
  - d) Zakres przedmiotu zamówienia z punktu 2 oraz 3 lit. a - c mają zastosowanie odnosząc się do rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych kolejowych oraz usług Meet&Greet i VIP.
- 4) Wstępną rezerwację biletów, zgodnie z wyborem Zamawiającego spośród zaproponowanych wariantów przez Wykonawcę. Dostarczanie potwierdzeń dokonania tych rezerwacji zawierających ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (przede wszystkim zachowanie określonej w rezerwacji ceny biletu lotniczego) drogą elektroniczną na adres email Zamawiającego, który będzie podany w przypadku realizacji danego zlecenia.
- Dostarczenie Zamawiającemu potwierdzenia dokonania rezerwacji nastąpi najpóźniej w ciągu 2 godzin od otrzymania zlecenia. W przypadku, gdy zlecenie dokonania rezerwacji zostanie wysłane Wykonawcy w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy w godzinach innych niż 8:00-18:00, Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie Wykonawcę o wysłaniu takiego zlecenia.
- 5) Informowanie Zamawiającego przynajmniej dwa razy, o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach. Pierwsze przypomnienie powinno nastąpić w okresie od 48 do 24 godzin przed upływającym terminem wykupu danej rezerwacji, a drugie w dniu terminu wykupu tej rezerwacji, ale nie później niż 14 godzin przed upływem terminu. W przypadku, gdy w ciągu 48 godzin przed datą wykupu biletów będzie występował dzień wolny od pracy, Wykonawca zobowiązuje się niezależnie od obowiązków opisanych w zdaniu pierwszym i drugim, poinformować Zamawiającego o terminie wykupu biletów w ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień w którym upływa termin wykupu biletów, nie później niż do godziny 12:00.
- 6) Wystawienie biletów lotniczych i kolejowych, zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego najpóźniej w ciągu 2 godzin od otrzymania zlecenia i dostarczanie go na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego. W przypadku, gdy wystawienia biletów zostanie wysłane Wykonawcy w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy w godzinach innych niż 8:00-18:00, Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie Wykonawcę o wysłaniu takiego zlecenia. Bilety elektroniczne będą przekazywane na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego w zależności od osoby zamawiającej dany bilet) bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekazywanie biletów elektronicznych z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
- 7) Gromadzenia punktów w programach lojalnościowych linii lotniczych w imieniu i na konto Zamawiającego oraz zapewnienie możliwości kupowania biletów w ramach zamiany punktów przyznawanych przez przewoźników.
- 8) Zapewnienie bezpłatnego 24h serwisu telefonicznego i e-mailowego (poza godzinami otwarcia biura) nie wyłączając sobót, niedziel i świąt, umożliwiającego rezerwację i sprzedaż biletów, a w miesiącach październik i listopad umożliwiającego także wyszukiwanie połączeń (propozycji rezerwacji) oraz pozostałych usług będących częścią szczegółowego opisu zamówienia, wspomnianych w pkt 1) niniejszego załącznika.

## Europejskie Centrum Filmowe CAMERIMAGE

Siedziba: ECF CAMERIMAGE, Rynek Nowomiejski 28, 87-100 Toruń, Polska | e-mail: office@ecfcamerimage.pl

Adres korespondencyjny: ECF CAMERIMAGE, Rynek Staromiejski 36-38, 87-100 Toruń, Polska

Strona 2 z 5

# EUROPEJSKIE CENTRUM FILMOWE CAMERIMAGE

- 9) Wykonawca zobowiązany jest wyznaczyć do stałej współpracy przy realizacji Umowy oraz do obsługi Zamawiającego co najmniej 2 stanowiska rezerwacji obsługiwane przez kasjerów spośród wykazu stanowiącego załącznik nr 5 do SWZ, pozwalający na niezakłóconą obsługę Zamawiającego.
- 10) Wyznaczeni pracownicy będą mieć prawo i obowiązek reprezentowania Zamawiającego w sprawach spornych z liniami lotniczymi, związanych z przedmiotem zamówienia, o ile Zamawiający w danym sporze wyrazi taką wolę.
- 11) W przypadku konieczności pilnych zamówień, Wykonawca zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań umożliwiających realizację najkorzystniejszego połączenia lotniczego, które zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących.
- 12) Przesyłane lotnicze bilety elektroniczne muszą spełniać następujące warunki:
  - a) Bilety muszą być bezpośrednio wygenerowane z serwera systemu rezerwacyjnego. Wymagane jest również, aby wszystkie dane zawarte w dostarczonych biletach elektronicznych były identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji GDS Amadeus lub Sabre użytkowanego przez Wykonawcę. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem stosowanego GDS.
  - b) Wszystkie bilety muszą przedstawiać ustandaryzowany pakiet danych, przedstawiony w spójny graficznie sposób, na jednym ustalonym wzorze, umożliwiającym parserowi programu komputerowego wykonanie analizy składniowej dokumentu w celu przeniesienia danych z biletów do bazy danych Zamawiającego.
  - c) Zamieszczony na bilecie szczegółowy plan podróży, powinien zawierać informacje o dacie i godzinie wylotu, dacie i godzinie przylotu do celu, włączając w to daty i godziny wyznaczające początek i koniec międzylądowania, ze szczególnym uwzględnieniem zmiany dat podczas przelotu z półkuli zachodniej do Europy.
- 13) Dostarczanie biletów papierowych, w przypadkach, gdy na danej trasie nie jest dostępny bilet elektroniczny, pod adres krajowy lub zagraniczny wskazany przez Zamawiającego, w terminach wynikających z zastosowania ekspresowej usługi kurierskiej. Bilety papierowe dostarczane będą na koszt Wykonawcy.
- 14) Dokonywanie rezerwacji i zakupu usług dodatkowych: dodatkowy bagaż, rezerwacja wybranych miejsc na pokładzie, rezerwacja asysty na lotnisku dla pasażera, rezerwacja posiłków z określonej diety (np. wegańskiej czy bezglutenowej).
- 15) Wystawianie rzetelnego raportu finansowego, uwzględniającego wszystkie zamówione usługi (wewnętrzne, zlecone podwykonawcom, innym oddziałom), aktualnego na dzień przesłania:
  - a) w okresie od zawarcia umowy wykonawczej do końca września każdego roku na życzenie Zamawiającego,
  - b) w okresie od 1 do 15 października w interwale cotygodniowym,
  - c) w okresie od 16 października do 21 listopada co 2 dni.  
– terminy te mogą ulec zmianie i zostaną odpowiednio doprecyzowane na etapie umowy wykonawczej.
- 16) Wystawianie faktur za wykonane usługi będące przedmiotem zamówienia i wysyłanie ich adresy mailowe Zamawiającego.
- 17) Zamawiający bezwzględnie zobowiązuje Wykonawcę do podsumowania usług i związanych z nimi kosztów, **ostatecznie do końca listopada**. Ewentualne korekty faktur VAT Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć w **nieprzekraczalnym terminie do 15 grudnia**.
- 18) Zamieszczenia na fakturze, poza wymogami księgowymi, następujących danych: terminów i trasy przelotu, nazwisko i imię pasażera, ceny jednostkowej biletu wg taryfy przewoźnika uwzględniającej niezbędne podatki i opłaty, promocje, zniżki, ceny opłaty transakcyjnej za

## Europejskie Centrum Filmowe CAMERIMAGE

Siedziba: ECF CAMERIMAGE, Rynek Nowomiejski 28, 87-100 Toruń, Polska | e-mail: office@ecfcamerimage.pl

Adres korespondencyjny: ECF CAMERIMAGE, Rynek Staromiejski 36-38, 87-100 Toruń, Polska

Strona 3 z 5

# EUROPEJSKIE CENTRUM FILMOWE CAMERIMAGE

wystawienie biletu, ceny końcowej do zapłaty przez Zamawiającego oraz sposobu rozliczenia.

- 19) Zwracanie Zamawiającemu poniesionych kosztów zakupu biletów niewykorzystanych lub wykorzystanych częściowo na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Ewentualne zwroty poniesionych kosztów mogą nastąpić **maksymalnie do 15 grudnia**.
- 20) Wykonywanie obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza do 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.
- 21) Sporządzanie na żądanie Zamawiającego zestawienia zakupionych biletów, za okresy wskazane przez Zamawiającego, zawierającego: datę wystawienia biletu, nazwisko i imię osoby podróżującej, termin i trasę przelotu, nr wystawionego biletu, klasę biletu, nazwę przewoźnika, z uwzględnieniem składników cenotwórczych i podsumowanie cen.
- 22) Fakturowanie będzie odbywać się każdorazowo za bilety dotyczące danego przelotu z 30-dniowym terminem płatności od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- 23) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
- 24) Dokonywanie odpraw on-line na życzenie Zamawiającego.
- 25) Realizacja przedmiotu zamówienia będzie prowadzona w języku polskim.
- 26) Wszystkie godziny wskazane w SWZ dotyczą strefy czasowej właściwej dla Polski.
- 27) Rozliczenia z Wykonawcą dokonywane będą w PLN. Wszelkie należności w walutach innych niż PLN, Wykonawca przeliczać będzie w rozliczeniach z Zamawiającym na PLN wg. kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski na dzień wystawienia faktury.
- 28) Wykonawca zobowiązany będzie uwzględniać również wynegocjowane przez Zamawiającego, w ramach bezpośrednich umów z liniami lotniczymi, specjalne stawki i taryfy trasowe oraz dodatkowe przywileje (upgrade do wyższej klasy, bilety bezpłatne, rabaty) – z uwzględnieniem najkorzystniejszych dla Zamawiającego cen biletów.
- 29) Usługi opisane w pkt. 1 lit. b) rozumie się, jako opiewające w szczególności na :
  - a) **Meet&Greet** –
    - asystę personelu, spotkanie z pracownikiem lotniska i jego obecność podczas całej obsługi
    - priorytetową odprawę biletowo-bagażową, kontrolę paszportową i celną
    - korzystanie z szybkich przejść podczas kontroli bezpieczeństwa
    - korzystanie z salonów biznesowych na terenie lotniska
    - możliwość wejścia osoby witającej/żegnającej na płytę lotniska
  - b) **VIP** –
    - możliwość wjazdu na teren lotniska z/do samolotu własnym pojazdem lub/i
    - możliwość wjazdu na teren lotniska z/do samolotu własnym pojazdem w przypadku samolotu prywatnego lub / i
    - możliwość wjazdu na teren lotniska z/do samolotu dostępnymi autami z floty lotniska,
    - wydzieloną drogę dojazdową bezpośrednio pod strefę VIP oraz osobny ciąg komunikacyjny do i z samolotu
    - natychmiastową i dyskretną odprawę paszportową, biletowo-bagażową, celną oraz kontrolę bezpieczeństwa pasażerów i obsługi statku powietrznego
    - indywidualną asystę personelu/ koordynatorów w strefach ogólnodostępnych lotniska oraz w strefach zastrzeżonych;

## Europejskie Centrum Filmowe CAMERIMAGE

Siedziba: ECF CAMERIMAGE, Rynek Nowomiejski 28, 87-100 Toruń, Polska | e-mail: office@ecfcamerimage.pl

Adres korespondencyjny: ECF CAMERIMAGE, Rynek Staromiejski 36-38, 87-100 Toruń, Polska

Strona 4 z 5

# EUROPEJSKIE CENTRUM FILMOWE **CAMERIMAGE**

- w przypadku korzystania podczas odlotu – transport limuzyną bezpośrednio do samolotu tuż przed planowanym odlotem;
- w przypadku korzystania podczas przylotu – transport limuzyną bezpośrednio z samolotu oraz dostarczenie bagażu rejestrowanego do samochodu Pasażera oczekującego na parkingu VIP;
- możliwość skorzystania z podjazdu przed wejściem do Strefy VIP na lotnisko, przez pojazdy zgłoszonych delegacji w celu pozostawienia i/lub odebrania członków delegacji i ich bagaży;

## **Europejskie Centrum Filmowe CAMERIMAGE**

Siedziba: ECF CAMERIMAGE, Rynek Nowomiejski 28, 87-100 Toruń, Polska | e-mail: [office@ecfcamerimage.pl](mailto:office@ecfcamerimage.pl)

Adres korespondencyjny: ECF CAMERIMAGE, Rynek Staromiejski 36-38, 87-100 Toruń, Polska