**Załącznik nr 4**

Projekt umowy

**Umowa o świadczeniu usług Nr ........./2019**

W dniu................................. w Lublinie pomiędzy:

Uniwersytetem Przyrodniczym w Lublinie, ul. Akademicka 13, 20-950 Lublin, zwanym dalej „Zamawiającym”, NIP:712-010-37-75, REGON:000001896, reprezentowanym przez: …………………………………………………………………………….

a .................................................. zarejestrowaną zgodnie z odpisem z KRS w ........................,............................ lub zgodnie z ………………...........................,\* NIP:....................., REGON: .............................zwanym w dalszej części umowy Wykonawcą,

w imieniu której działa:

..........................................................................,

w wyniku rozstrzygnięcia przez Zamawiającego procedury udzielenia zamówienia publicznego w trybie zapytania ofertowego została zawarta umowa następującej treści:

**§ 1.**

1. Przedmiotem umowy są usługi rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe wyjazdy służbowe.
2. Szczegółowy zakres wykonania przedmiotu umowy określony jest w Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego nr …………………… z dnia ……………..stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy.
3. Za „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
4. 4. Dokumenty składające się na niniejszą umowę należy traktować jako wzajemnie objaśniające się. Jednak w celu ich interpretacji ustala się pierwszeństwo według następującej kolejności:

1/ umowa wraz z załącznikami,

2/ Zapytanie ofertowe Zamawiającego nr ………………z dnia ……………….. z załącznikami,

3/ oferta Wykonawcy.

**§ 2.**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia realizacji przedmiotu umowy, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zleceń przekazanych:

- e-mailem na adres ………………………………,

1) optymalnego pod względem ceny, czasu podróżowania i warunków podróży określonych przez Zamawiającego, w tym bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na trasie – sposobu realizacji przedmiotu umowy i wyboru stosownego przewoźnika,

2) przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:

- jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;

- nazw linii lotniczych;

- najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;

- doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.

3) przedstawienia na żądanie Zamawiającego co najmniej trzech połączeń alternatywnych:

- połączeń o najkrótszym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek,

- najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardów lotu,

4) bezzwłocznego i telefonicznego informowania Zamawiającego na bieżąco o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową,

5) organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe),

6) 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 zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych,

7) świadczenia usług będących przedmiotem umowy spełniających standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego),

8) odprawy on-line pracowników Zamawiającego.

**§ 3**

1. W sytuacji nagłej Wykonawca dostarczy przedmiot umowy do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku zgodnie z decyzją Zamawiającego ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot.

2. W sytuacjach, nie dających się przewidzieć wcześniej, Zamawiający może odwołać rezerwację, zmienić trasę lub termin podróży, ale nie później niż na 24 godziny przed planowanym odlotem. Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością zmiany ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie.

3. W przypadku, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż w Polsce, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie w kraju wylotu lub w inny sposób dostarczony odbiorcy po uzgodnieniu z Zamawiającym w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

4. Wykonawca zobowiązany jest do:

1) kompleksowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów,

2) proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej trzech połączeń alternatywnych:

- połączeń o najkrótszym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek,

- najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardów lotu,

3) przekazywania Zamawiającemu drogą e-mailową lub faksem, potwierdzenia rezerwacji zawierającego ostateczną datę wykupu biletu/ów na warunkach określonych w rezerwacji,

4) przekazywania Zamawiającemu w dniu wykupu biletu e-maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji,

5) do wystawienia biletu na zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez pocztę elektroniczną lub faksem;

6) dostarczenia biletu elektronicznego na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej nie później niż 3 godziny od momentu przekazania przez Zamawiającego zlecenia wystawienia biletu;

7) w przypadku gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego - dostarczania biletów w formie papierowej do siedziby Zamawiającego lub w miejsca wskazane przez Zamawiającego na terenie Lublina, w terminie umożliwiającym realizację zamówionych biletów nie później niż 24 godziny przed terminem podróży, bez pobierania dodatkowych opłat;

8) odpowiadania przez Wykonawcę na zapytania w ciągu maksymalnie ……….. godzin roboczych od przesłania zapytania przez Zamawiającego,

9) stosowania najniższych cen przewoźnika z uwzględnieniem cen promocyjnych dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży,

**§ 4**

**Umowa zawarta jest na okres 1 roku od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania kwoty przeznaczonej na zakup usług , wskazanej w § 5 ust.1, w zależności co nastąpi wcześniej.**

**§ 5**

1. Całkowity koszt realizacji umowy nie może przekroczyć kwoty brutto **………………zł** (słownie złotych: …………………………brutto). *(kwota jaką Zamawiający przeznaczył na sfinansowanie całości zamówienia)*

2. Cena biletu musi być ceną z dnia rezerwacji i zgodna z przepisami taryfowymi IATA.

3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy należność za zamówiony i wykonany przedmiot umowy przelewem na konto w ciągu 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT,

wystawionej po zrealizowaniu zamówionej usługi w trybie § 2 ust.1. Dowodem potwierdzającym wykonanie zamówionej usługi jest dostarczony bilet.

4. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy za każdy wydany Zamawiającemu bilet obejmuje:

1) opłatę transakcyjną w stałej wysokości ……………… zł brutto za bilet lotniczy krajowy lub zagraniczny,

2) cenę biletu ustaloną każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, opłat oraz innych należności.

5. Opłata transakcyjna obejmuje rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu lotniczego, dostawę biletu w cenie brutto, przypominania 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 wszelkie inne koszty związane z należytym wykonaniem przedmiotu zamówienia.

6. Faktura za bilety, poza wymogami księgowymi, musi zawierać: datę wystawienia biletu, cenę biletu według taryfy przewoźnika, opłatę transakcyjną, trasę przelotu, datę wylotu/przylotu, klasę biletu, nazwisko pasażera a także cenę ostateczną do zapłaty.

7. Na fakturze Wykonawca umieści symbol i numer niniejszej umowy.

8. Wykonawca jest zobowiązany do wykazania poszczególnych elementów cenotwórczych w odrębnych pozycjach faktury, w tym należnego mu wynagrodzenia w postaci opłaty transakcyjnej, o której mowa w § 5 ust. 4 pkt 1.

9. Zamawiający zastrzega sobie prawo, a Wykonawca wyraża zgodę na niewykorzystanie części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy, określonego w § 1 będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia wobec Zamawiającego, a zmiana w tym zakresie nie stanowi zmiany warunków umowy wymagającej formy pisemnej w postaci aneksu.

§ 6

1. W przypadku nie dostarczenia zgodnie z zamówieniem przedmiotu umowy, w terminie uzgodnionym w § 3 ust. 4 pkt 6 i 7 lub dostarczenie go w miejsce inne niż uzgodnione z Zamawiającym, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 30% wartości wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 1 i 2.

2. W przypadku wystąpienia opóźnienia w wykonaniu dostawy przedmiotu umowy w terminie uzgodnionym w § 3 ust. 4 pkt i 7 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.

3. W przypadku wystąpienia opóźnienia w udzielaniu przez Wykonawcę odpowiedzi na zapytania w terminie określonym w § 3 ust. 4 pkt 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł za każdą godzinę opóźnienia licząc od czasu zgłoszenia zapytania.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównywania proponowanych przez Wykonawcę cen z cenami przedstawionymi przez inne podmioty świadczące usługi w obszarze sprzedaży biletów. W razie zaistnienia wariantu podróży zawierającego niższą cenę niż oferowana przez Wykonawcę, Wykonawca pokryje różnicę w cenie biletu i dodatkowo zapłaci karę umowną w wysokości 25 % wartości biletu/ów.

5. W przypadku trzykrotnego wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust. 4 Zamawiający będzie mógł wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

6. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego z przyczyn wskazanych w ust. 5 oraz wskazanych w § 8 ust.2 lub wypowiedzenia umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 10% całkowitego kosztu realizacji umowy, określonego w § 5 ust. 1.

7. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę zasad świadczenia usług zgodnie ze standardami IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) lub w przypadku utraty przez Wykonawcę akredytacji IATA, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 15 000 zł.

8. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.

9. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej na podstawie wystawionej i doręczonej noty odsetkowej w terminie 7 dni od daty jej wystawienia. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia.

**§ 7**

Strony umowy zobowiązują się, że wszelkie dane i informacje uzyskane w związku z wykonywaniem niniejszej umowy na temat stanu, organizacji i interesów drugiej strony, nie zostaną ujawnione, udostępnione lub upublicznione ani w części, ani w całości, o ile nie wynika to z niniejszej umowy lub nie służy jej realizacji, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2 umowy.

**§ 8**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.

2. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy zajdzie jedna z poniższych okoliczności:

1. Wykonawca nie zrealizował trzech kolejnych zleceń złożonych przez Zamawiającego lub sześciu zleceń złożonych przez Zamawiającego niezależnie od kolejności i odstępów czasowych między zleceniami,
2. Wykonawca w sposób uporczywy narusza postanowienia umowy w okolicznościach określonych w ust. 3,
3. jeżeli Wykonawca nie rozpoczął realizacji umowy, pomimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie,
4. jeżeli Wykonawca w sposób nienależyty realizuje umowę,
5. w przypadku niemożności odbycia podróży z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
6. jeżeli zostanie ogłoszona upadłość, rozwiązanie lub likwidacja Wykonawcy,
7. jeżeli Wykonawca został wykreślony z właściwego rejestru przedsiębiorstw.

3. Przez nienależyte realizowanie umowy strony rozumieją w szczególności niezgodne ze zleceniem, nieterminowe, niedbałe wykonywanie przez Wykonawcę usług, w szczególności przekroczenie przez Wykonawcę czasu realizacji zleceń bez uprzedniego poinformowania o problemach z ich realizacją.

4. Wykonawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w wypadku, gdy Zamawiający bez uzasadnionej przyczyny odmawia odbioru przedmiotu umowy.

5. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Strony zostało doręczone.

6. W przypadku, gdy termin wykonania umowy, o którym mowa w § 4 nadal obowiązuje, natomiast, pozostająca w dyspozycji w ramach realizacji umowy kwota, o której mowa w § 5 ust.1 nie jest wystarczająca do zrealizowania pojedynczego zamówienia, umowa podlega rozwiązaniu. ***O powyższym fakcie osoba wyznaczona do kontaktu po stronie Zamawiającego powiadomi Wykonawcę pocztą elektroniczną na adres e-mailowy podany w § 9.***

**§ 9**

Osobami wyznaczonymi do kontaktu w sprawie Umowy są:

ze strony Zamawiającego …………………., tel. ……………………….., e-mail…..

ze strony Wykonawcy …………………….., tel. ……………………….., e-mail……

**§ 10**

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 11**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy powszechnie obowiązujące, w tym przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych oraz przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 2013 r. Kodeks cywilny .

2. Wykonawca ma świadomość, iż Umowa i dane go identyfikujące podlegają udostępnieniu na podstawie informacji o dostępie do informacji publicznej i stanowią informację publiczną w rozumieniu ustawy z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej

**§ 12**

W wypadku ewentualnych sporów wynikłych z wykonywania umowy Strony będą dążyć do ich ugodowego rozstrzygnięcia. W sytuacji nie osiągnięcia porozumienia, spory wynikłe z nieprawidłowej realizacji umowy będą rozstrzygane przez sad powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§ 13**

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**