



Co-funded by  
the European Union

CELA<sup>eu</sup>

**DZP-271-05/2025**  
**Załącznik nr 1 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiot zamówienia dotyczy rezerwacji, wystawiania i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na trasach zagranicznych, w tym w szczególności z i do krajów europejskich (w tym Niemcy, Francja, Wielka Brytania, Włochy, Hiszpania itp.) a także z i do destynacji pozaeuropejskich (m.in. USA, kraje azjatyckie). Przedmiot zamówienia obejmuje też bilety lotnicze, kolejowe i autobusowe na trasach krajowych.
2. Powyższe wskazanie ma charakter przykładowy. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający może rezerwować bilety w innych ilościach i na trasach innych niż przedstawione powyżej.
3. Zamówienie jest podzielone na dwie części:

**CZĘŚĆ 1:** Delegacje Pracowników Krakowskiego Biura Festiwalowego – łącznie ok. 40 biletów, w tym: 20 biletów lotniczych (w tym 20 na trasach europejskich), 12 biletów kolejowych (w tym 4 na trasach europejskich i 8 na trasach krajowych) oraz 8 biletów autobusowych (w tym 2 na trasach europejskich i 6 na trasach krajowych)

| CZĘŚĆ 1               | BILETY LOTNICZE |       |        | BILETY KOLEJOWE |        | BILETY AUTOBUSOWE |        |
|-----------------------|-----------------|-------|--------|-----------------|--------|-------------------|--------|
|                       | EUROPA          | ŚWIAT | POLSKA | EUROPA          | POLSKA | EUROPA            | POLSKA |
| DELEGACJE PRACOWNIKÓW | 10              | 0     | 0      | 4               | 8      | 2                 | 6      |
| CELA 2025             | 10              | 0     | 0      | 0               | 0      | 0                 | 0      |

**CZĘŚĆ 2:** Bilety dla Gości Krakowskiego Biura Festiwalowego – łącznie ok. 206 biletów, w tym: 140 biletów lotniczych (w tym 116 na trasach europejskich i 24 na trasach międzykontynentalnych), 42 bilety kolejowe (w tym 20 na trasach europejskich i 22 na trasach krajowych) oraz 24 bilety autobusowe (w tym 12 na trasach europejskich i 12 na trasach krajowych).



Co-funded by  
the European Union

CELA<sup>eu</sup>

**DZP-271-05/2025**  
**Załącznik nr 1 do SWZ**

| CZĘŚĆ 2                                   | BILETY LOTNICZE |       |        | BILETY KOLEJOWE |        | BILETY AUTOBUSOWE |        |
|---|-----------------|-------|--------|-----------------|--------|-------------------|--------|
|   | EUROPA          | ŚWIAT | POLSKA | EUROPA          | POLSKA | EUROPA            | POLSKA |
| FESTIWAL<br>MISTERIA<br>PASCHALIA<br>2025 | 40              | 0     | 0      | 10              | 6      | 2                 | 0      |
| FESTIWAL<br>MUZYKI<br>FILMOWEJ 2025       | 40              | 20    | 0      | 6               | 6      | 6                 | 6      |
| FESTIWAL<br>MIŁOSZA 2025                  | 16              | 4     | 0      | 4               | 10     | 4                 | 6      |
| VEROSPOLIS<br>2025                        | 10              | 0     | 0      | 0               | 0      | 0                 | 0      |
| CELA 2025                                 | 10              | 0     | 0      | 0               | 0      | 0                 | 0      |

4. Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia obowiązków dotyczących składania odwołań lub reklamacji w stosunku do przewoźnika, w szczególności dotyczących zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych. Zobowiązanie Wykonawcy, o którym mowa w zdaniu poprzednim dotyczy również postępowań reklamacyjnych odnośnie biletów zakupionych przez Zamawiającego na mocy umów zawartych przez Zamawiającego przed datą zawarcia umowy.
5. Bilety będą zamawiane głównie w klasie ekonomicznej. W 2024 roku ok. 99 % zamawianych biletów było biletami w klasie ekonomicznej.
6. Bilety zamawiane będą zarówno dla osób fizycznych, jak i dla nietypowego bagażu (np. instrumentów). O ile będzie to wskazane przez Zamawiającego, wykonawca dokonując rezerwacji na danej trasie zobowiązany będzie uwzględnić, obok przewozu pasażera – osoby fizycznej, konieczność przewozu nietypowego bagażu.
7. Zamówienie powinno być realizowane przez Wykonawcę z udziałem co najmniej:
  - dla części 1 zamówienia: dwóch osób (2) osób posiadających uprawnienia kasjera lotniczego oraz minimalne (dwuletnie) doświadczenie na tym stanowisku
  - dla części 2 zamówienia: dwóch (2) osób posiadających uprawnienia kasjera lotniczego oraz minimalne (dwuletnie) doświadczenie na tym stanowisku
8. Wykonawca na podstawie zamówienia dokonanego przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego, wskazaną w umowie, przystąpi niezwłocznie do wykonania czynności, o których mowa w §2 ust. 3-6 w



Co-funded by  
the European Union

CELA<sup>eu</sup>

**DZP-271-05/2025**  
**Załącznik nr 1 do SWZ**

projektowanych postanowieniach umowy. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi drogą elektroniczną przyjęcie zamówienia.

9. Zamówienie, o którym mowa w pkt 8 będzie zawierać co najmniej trasy i planowane daty lotu/przejazdu, liczbę biletów, imiona i nazwiska pasażerów, konieczność zarezerwowania miejsc dla nietypowego bagażu. Wzór zamówienia stanowi załącznik nr 3 do projektowanych postanowień umowy.
10. Wykonawca dokona rezerwacji zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, zapewniając najkorzystniejszy cenowo bilet na danej trasie, gwarantujący bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych i najkrótszy czas podróży na danej trasie. Każdorazowo Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia oferty tanich linii lotniczych (np. WizzAir, Ryanair czy EasyJet) nawet jeżeli nie są to bezpośrednie połączenia.
11. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia, jednak nie później niż przeciągu 8 (ośmiu) godzin roboczych, prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną propozycję kilku (minimum trzech) optymalnych połączeń, z uwzględnieniem postanowień pkt 9. Niezwłocznie po akceptacji przez Zamawiającego określonego wariantu połączenia, jednak nie później niż w przeciągu 3 (trzech) godzin roboczych, Wykonawca dokona rezerwacji biletu i prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną potwierdzenie dokonania rezerwacji zawierające w szczególności informacje dotyczące ceny biletu oraz terminu jego wykupu. Jeżeli osoba upoważniona przez Zamawiającego nie potwierdzi rezerwacji do upływu terminu wykupu biletu, Wykonawca bezkosztowo anuluje rezerwację.
12. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów w ramach dokonanych rezerwacji, najpóźniej na 24 godziny przed upływem ważności dokonanej rezerwacji.
13. Wykonawca niezwłocznie po dokonaniu zakupu biletu przekaże go Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach możliwe jest uzgodnienie przez strony innego sposobu przekazania biletu, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie. W przypadku konieczności dokonania odprawy przez Wykonawcę, to na Wykonawcy ciąży obowiązek dostarczenia kart pokładowych o czasie tak, aby nie utrudniać podróży Gościa.
14. Opłata transakcyjna powinna uwzględniać wszystkie koszty ponoszone przez Wykonawcę za realizację zamówienia na dany bilet, w tym w szczególności koszty rezerwacji, wystawienia i dostawy biletu, informowanie Zamawiającego 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 zmiany danych osobowych pasażera wskazanych w rezerwacji, anulowania lub zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, reklamacji, odprawy i wszelkie interwencje związane z obsługą przelotu oraz wszystkie inne koszty związane z należytym wykonaniem przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień §3 projektowanych postanowień umowy. Do ceny opłaty transakcyjnej nie będzie wliczana cena biletu wynikająca z taryfy przewoźnika. Cena opłaty transakcyjnej pozostanie niezmienna przez cały okres obowiązywania umowy i nie będzie zależna od klasy lotu, trasy, przewoźnika czy też innych czynników.



Co-funded by  
the European Union

CELA<sup>eu</sup>

**DZP-271-05/2025**  
**Załącznik nr 1 do SWZ**

15. Zamawiający nie pokryje żadnych innych opłat poza opłatą transakcyjną oraz ceną biletu wynikającą z taryfy przewoźnika.
16. Koszt każdego biletu zakupionego przez Zamawiającego obejmuje opłatę transakcyjną oraz cenę biletu wynikającą z taryfy przewoźnika (w tym opłaty lotniskowe, opłaty za bagaż i nadbagaż oraz inne opłaty związane z obsługą lotów).
17. Wykonawca ma obowiązek po każdym miesiącu do 10 dnia kolejnego miesiąca przekazać Zamawiającemu zestawienie zakupionych biletów w danym miesiącu zawierające: dane pasażera, trasę lotu/przejazdu, numer faktury, potwierdzenie ceny przewoźnika dla każdego biletu, w przypadku zakupu biletu w walucie obcej kurs po jakim dokonane zostało przeliczenie na złotówki, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 4 do projektowanych postanowień umowy.
18. Zamawiający ma prawo zażądać od Wykonawcy udokumentowania ceny biletu wynikającej z taryfy przewoźnika. W terminie 10 dni od przesłania żądania Wykonawca drogą elektroniczną, przedstawi Zamawiającemu dokumenty potwierdzające cenę biletu wynikającą taryfy przewoźnika.
19. W sytuacji gdy przed potwierdzeniem rezerwacji biletu przez Zamawiającego, Zamawiający znajdzie możliwość zakupu danego biletu taniej niż cena zaoferowana przez Wykonawcę, Zamawiający może zażądać od wykonawcy zakupu danego biletu w niższej, podanej przez Zamawiającego cenie oraz z podanego przez Zamawiającego źródła (np. strona internetowa konkretnego przewoźnika). Do ceny biletu Wykonawca może doliczyć opłatę transakcyjną.
20. Wykonawca jest obowiązany kodować kupowane na rzecz Zamawiającego bilety lotnicze w programach milowych, w których uczestniczy Zamawiający (np. Lufthansa Miles & More, LOT Dla Firm itp.).
21. Bilet lotniczy wystawiony w ramach realizacji zamówienia musi pochodzić bezpośrednio z systemu GDS i musi zostać przesłany Zamawiającemu z domeny właściciela systemu GDS. Na prośbę Zamawiającego, Wykonawca dostarczy bilet lotniczy również w formie pliku PDF.
22. Bilet lotniczy wystawiony w ramach realizacji zamówienia i przekazany Zamawiającemu musi zawierać wykaz wszystkich składników łącznej ceny biletu.
23. Maksymalna kwota przeznaczona na prowizję Wykonawcy w ramach zamówienia podstawowego wynosi dla zadania 1: 1.000,00 zł, dla zadania 2: 2.000,00 zł
24. **Prawo opcji:**
  1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość w okresie obowiązywania umowy, skorzystania z prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ustawy Prawo zamówień publicznych, tj. zlecenia usług objętych zakresem zamówienia podstawowego dla zadania 2, których maksymalna wartość nie przekroczy 120.000,00 zł (sto dwadzieścia tysięcy złotych 00/100) brutto.



Co-funded by  
the European Union

CELA<sup>eu</sup>

**DZP-271-05/2025**  
**Załącznik nr 1 do SWZ**

2. Każdorazowe zlecenie realizacji usługi, w ramach prawa opcji będzie następować na zasadach przewidzianych dla zamówienia podstawowego.
3. Zamawiający skorzysta z zamówienia realizowanego w ramach prawa opcji po wykorzystaniu środków jakie przeznaczył na sfinansowanie zamówienia w ramach zamówienia podstawowego.
4. Zamawiający zgłosi Wykonawcy chęć skorzystania z zamówienia realizowanego w ramach prawa opcji drogą elektroniczną.
5. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z zamówienia realizowanego w ramach prawa opcji, Wykonawca jest zobowiązany do jego realizacji, na zasadach określonych dla zamówienia podstawowego.