

Wrocław, 08.05.2019 r.

W zapytaniu ofertowym nr DA/11/04/2019 na „**Świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze**”, otrzymano odpowiedź:

## Pytanie 1

### Do pozycji nr II podpunkt 1 g) - Opis przedmiotu zamówienia

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, na prośbę zamawiającego odprawy on-line, bez pobierania dodatkowych opłat;

Ze względu na kwestie bezpieczeństwa zwracamy uwagę, że do dokonywania odpraw on-line jest niezbędne podawanie tzw. danych wrażliwych pasażerów tj. nr dokumentów (paszportów, dowodów osobistych); data urodzenia, dane adresowe. Zwracamy Państwa uwagę, że została wprowadzona nowelizacja przepisów dotyczących ochrony danych osobowych. Chcielibyśmy Państwu zapewnić najwyższe standardy obsługi i pełne bezpieczeństwo Państwa danych osobowych dlatego doradzamy samodzielne dokonywanie wszelkich odpraw on-line.

**Odpowiedź:** W wyjątkowych sytuacjach, sporadycznie na prośbę Zamawiającego (w imieniu pracownika, którego dotyczy wyjazd), odprawy on-line będą wykonywane przez biuro obsługujące zakup biletu.

## Pytanie 2

### Do pozycji nr II podpunkt 1 h) - Opis przedmiotu zamówienia

Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązku składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych.

Niestety nie zawsze biuro podróży ma możliwość uczestniczenia w procesach reklamacji. Niektóre linie lotnicze zastrzegają, że reklamacja będzie rozpatrzona tylko i wyłącznie jeśli wpłynie bezpośrednio od strony klienta. My z naszej strony możemy Państwu zagwarantować wszelką pomoc, doradztwo oraz monitorowanie procesu reklamacji i w miarę możliwości przyspieszenie całego procesu.

**Odpowiedź:** Zgadzamy się.