

**ДОГОВОР**

Днес, 28.03.2016 г., в гр. София между:

**ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**, с адрес: гр. София, пощенски код 1202, ул. „Георг Вашингтон“ № 22, ЕИК 131436477, представлявана от Мая Божидарова Манолова, наричана по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

**„КЛИО ТРАВЕЛ“ ООД**, с адрес на управление: София-1000, пл. Славейков № 11, ет. 1, офис № 7, ЕИК/БУЛСТАТ 201495606, представлявано от Мариана Стефанова Павлова, в качеството му на управител, определен за изпълнител по публична покана ID 9050421, наричан за кратко **„ИЗПЪЛНИТЕЛ“**, от друга страна, се сключи настоящият договор за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Хотелско настаняване, осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при служебни пътувания в страната и чужбина и предоставяне на съпътстващи услуги за нуждите на институцията на омбудсмана на Република България“. Страните се споразумяха за следното:

**I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 1.** (1) Хотелско настаняване, осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при служебни пътувания в страната и чужбина и предоставяне на съпътстващи услуги за нуждите на институцията на омбудсмана на Република България. Услугите са свързани с пътувания от България към чужбина, в т. ч.: хотелски резервации, настаняване в хотели, трансфер и осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж на служителите от институцията на омбудсмана на Република България и придружаващите ги лица, както и предоставяне на услуги, свързани с пътувания на експерти от Норвегия и/или от Европейския съюз към България и придружаващите ги лица в т. ч.: хотелски резервации, настаняването им в хотели в България, трансфер и осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж.

(2) Място на изпълнение на поръчката: гр. София, пощенски код 1202, ул. „Георг Вашингтон“ № 22, страната и чужбина.

(3) Изпълнителят доставя самолетните билети при условията на предоставената от него оферта при избора на изпълнител за възлагане на обществената поръчка, която е неразделна част от настоящия договор.

(4) Изпълнителят осигурява хотелска резервация след заявка от Възложителя, съобразена с разпоредбите на Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина. Конкретната заявка (потвърждаване на самолетната и хотелска резервация) трябва да се изпълни в срок до един работен ден от окончателния избор на възложителя на вариант за пътуването, съответно избор на хотел.

**II. СРОК НА ДОГОВОРА**

**Чл. 2.** (1) Настоящият договор се сключва за срок от 18 (осемнадесет) месеца или до достигане на прогнозната стойност на поръчката от 66 000 лв. без ДДС, в зависимост кое от събитията настъпи по-рано, считано от датата на подписване на договора.

**III. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВКИТЕ**

**Чл. 3.** (1) Изпълнителят приема заявки за самолетни билети и хотелски резервации от Възложителя на адрес: София-1000, пл. „Славейков“ № 11, ет. 1, офис № 7, телефон и факс

02/981 57 29, e-mail: [info@klio-travel.com](mailto:info@klio-travel.com) , като осигурява възможност за приемане на заявки както в рамките на работното време на институцията на омбудсмана на Република България – от 9.00 до 17.30 часа, така и в извънработно време, включително в почивни и празнични дни.

(2) Заявките се подават в писмен вид, включително по факс и e-mail, като се подписват от упълномощено от Възложителя лице.

(3) До 1 час от получаване на заявката за самолетни билети, Изпълнителят следва да я потвърди. Потвърждаването на заявката става с писмен отговор до Възложителя, който трябва да включва поне два варианта за маршрути, които са директни (за предпочитане) или с най-подходящите връзки за съответните дестинации, заявени от Възложителя. Предлаганите варианти на пътуване трябва да са формирани на базата на най-ниските цени на авиокомпаниите, валидни към датата на издаване, като се посочват авиокомпания, класа, маршрут, часове на пътуване, престой, цена, срок на валидност, тарифни условия при промяна на пътуване или промяна на дати/имена на пътуващите и др. Представените варианти се придружават с минимум две ценови листи на различни превозвачи.

(4) Изпълнителят няма право да предлага варианти за пътуване, включващи полети на авиокомпаниите, на които е забранено да летят в европейското въздушно пространство поради недостатъчно ниво на сигурност (актуален списък на тези компании е достъпен на адрес [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_en.htm))

(5) След получаване на писмения отговор по ал. 3 от Изпълнителя, Възложителят изпраща писмено потвърждение (по e-mail, факс), като посочва предпочитания от него вариант за реализиране на пътуването. Потвърждаването на самолетната резервация следва да се извърши в рамките на срока по чл. 3, ал. 3.

(6) Възложителят си запазва правото да избере вариант по ал. 4 и да потвърди заявката, или да откаже заявката, в случай че нито един предложен вариант не е подходящ, по негова преценка. При отказ на заявката от страна на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да представи ново предложение с не по-малко от два варианта за пътуване.

(7) При получаване на заявка за хотелско настаняване от Възложителя, Изпълнителят, в рамките на не повече от 3 (три) часа, следва да предложи писмен отговор, като посочи хотел, цена (възможно най-изгодната за Възложителя), и други условия, като отговорът следва да е съобразен с разпоредбите на Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина. Възложителят си запазва правото да потвърди писмено заявката по реда на ал. 5 или да откаже възлагането ѝ по собствена преценка. В случай на одобрена от Възложителя хотелска резервация, потвърждаването ѝ от Изпълнителя се извършва в срока по чл. 3, ал. 3.

(8) При необходимост и при поискване от страна на Възложителя, Изпълнителят предлага трансфери и/или билети за наземен транспорт (автобус, влак)

(9) Общият срок по предходните алинеи не надвишава един работен ден след окончателния избор на Възложителя на вариант за пътуването, съответно избор на хотел.

#### **IV. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

**Чл. 4.** (1) Изпълнителят предоставя най-малко два варианта за маршрут по съответната дестинация и цени.

(2) Предложените цени по ал. 1 се формират въз основа на предлаганите най-ниски цени на авиокомпаниите, валидни към датите на издаване на билетите.

(3) Цената на доставените самолетни билети се формира, като се отчитат предложената от Изпълнителя такса за издаване от 0 /нула/ лева, (*съгласно офертата на изпълнителя*).

(4) Цените на самолетните билети следва да включват всички дължими такси, в това число - летищни такси, такси сигурност и други такси, установени от местното законодателство, както и доставката им до сградата на институцията на омбудсмана на Република България.

(5) Цените на самолетните билети включват ДДС, когато такъв следва да се начисли съгласно действащото законодателство.

(6) За хотелските резервации Изпълнителят предоставя на Възложителя ценова оферта за хотелско настаняване.

(7) При фактуриране на билетите Изпълнителят задължително посочва във фактурата (протоколите) начина на формиране на цената, посочва размерът на съответните отстъпки и/или таксата за издаване.

**Чл. 5.** Цените на билетите се определят за икономична класа, като в случай че е възможно следва да се предложи по-ниска цена, в евро и левовата им равностойност, съгласно фиксинга на БНБ за датата на доставката. При изрично искане от страна на Възложителя, Изпълнителят следва да предлага цени на билети за бизнес класа, както и за изрично посочени полети, включително изпълнявани от нискобюджетни авиокомпании.

**Чл. 6.** (1) Плащането на закупените самолетни билети, съответно, на потвърдените хотелски резервации, се извършва в левове по банков път по сметка на Изпълнителя в срок до 10 (десет) работни дни след всяко представяне на фактура, съпроводена от копие от оригиналните самолетни билети, съответно, от ваучер за хотелско настаняване и предавателно-приемателен протокол. Банковата сметка на Изпълнителя е:

Обслужваща банка:

Райфайзен Банк

IBAN BG61RZBB915510001447150

BIC RZBBBBGSF

Титуляр на сметката: Мариана Стефанова Павлова

(2) Изпълнителят е длъжен да уведомява писмено Възложителя за всички последващи промени в данните по ал. 1 в срок от 5 дни, считано от момента на промяната. В случай че Изпълнителят не уведоми Възложителя в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

**Чл. 7.** (1) Анулирането на самолетните билети и връщане на суми по напълно или частично неизползвани такива, се извършва съгласно правилата на IATA и офертата на изпълнителя, освен ако със съответната компания не е договорено специално изключение.

(2) Сумите по предходната алинея, се възстановяват на Възложителя в срок до 24 (двадесет и четири) астрономически часа след като съответната компания потвърди техния размер (*съобразно офертата на изпълнителя, но не повече от 24 астрономически часа*).

(3) При всяка конкретна заявка Изпълнителят информира писмено Възложителя за пределните срокове, в които може да се извършат корекции (замяна на билети, промяна в датата на пътуване, имена на пътуващи и др.) без настъпване на неблагоприятни за Възложителя последици и осигурява отстъпка в процентно отношение от дължимите по тарифни условия суми за смяна на датата на пътуване и името на командирования от 100 % /сто процента/ (*съобразно офертата на изпълнителя*).

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 8.** Възложителят е длъжен да оказва необходимото съдействие на Изпълнителя за изпълнение на договора.

**Чл. 9.** Възложителят е длъжен да приема от Изпълнителя заявените самолетни билети, съответно, хотелски резервации, издадени съгласно потвърдението по чл. 3, ал. 5, след подписване на приемо-предавателен протокол.

**Чл. 10.** Възложителят е длъжен да изплаща на Изпълнителя доставените билети, съответно, хотелски резервации, съгласно чл. 6 от настоящия договор.

**Чл. 11.** Възложителят има право да иска от Изпълнителя да изпълни доставката в срок и без отклонения и да осъществява контрол по изпълнението без да пречи на нормалната работа на Изпълнителя.

**Чл. 12.** Възложителят има право, когато Изпълнителят се е отклонил от изискванията за доставката, да откаже да приеме и да плати възнаграждение на Изпълнителя, докато последният не изпълни своите задължения, съгласно настоящия договор.

**Чл. 13.** За установяване на отклоненията и недостатъците се съставя констативен протокол, подписан от упълномощените лица на Възложителя и Изпълнителя, съгласно чл. 24, ал. 2 от настоящия договор.

## **VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

**Чл. 14. (1)** Изпълнителят се задължава да изпълнява възложената работа качествено и в срок, като осигурява своевременно извършване на резервацията и продажбата на билети и/или осигуряването на хотелски резервации, в съответствие с конкретните изисквания на Възложителя по всяка отделна заявка и уговореното в настоящия договор.

(2) Изпълнителят се задължава да покрива всички заявени от Възложителя дестинации, на територията на целия свят.

(3) Изпълнителят се задължава да третира като конфиденциална и да не разпространява информация, която му е станала известна при или по повод изпълнението на настоящия договор, включително след прекратяването му.

**Чл. 15.** Констатираните по реда на чл. 13 от настоящия договор отклонения и недостатъци се отстраняват от Изпълнителя за негова сметка. В срок до 24 (двадесет и четири) часа Изпълнителят заменя нередовните билети, с такива, отговарящи на условията по договора, освен в случаите, когато е отпаднал интересът на Възложителя от изпълнението ѝ.

**Чл. 16.** Изпълнителят е член на IATA, работи с резервационна система Амадеус и има представителство в гр. София, пл. „Славейков“ № 11, ет. 1, офис № 7, с работно време от 9,00 до 18,00 часа.

**Чл. 17. (1)** Изпълнителят обслужва Възложителя в работно време, в извънработно време, през почивните и празничните дни и определя следните технически лица за обслужване на институцията на омбудсмана на Република България:

1. Мариана Стефанова Павлова;
2. Вера Кръстева Йорданова;

(2) Изпълнителят е длъжен да осигури възможност за приемане на заявки в извънработно време, през почивните и празничните дни, съгласно организацията за работа, предложена в офертата му за участие.

**Чл. 18. (1)** При всяка конкретна заявка от страна на Възложителя за самолетни билети и/или хотелски резервации, Изпълнителят се задължава да извърши проучване на пазара и да предложи възможно най-изгодните за Възложителя цени към датата на издаването, при най-благоприятните за него условия за реализиране на пътуването, съответно, настаняването.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава билетите да бъдат изпращани от сървъра на резервационната система Амадеус /.....@amadeus.com/, директно на посочения от институцията на омбудсмана на Република България електронен адрес в момента на издаване на билета, така че да е видно, че цената на билета съответства на въведените от авиокомпаниите най-добри условия.

(3) Цените на вариантите за настаняване не бива да превишават цените, предоставяни от съответния хотел на неговата страница в интернет или цена "на рецепция". Вариантите за настаняване в хотел следва да включват хотелите, препоръчвани от организаторите на международни събития (при наличие на такива) или да бъдат на удобно разстояние от мястото на проявата. Настаняването следва да е в хотел от категория минимум 2 звезди.

(4) Изпълнителят се задължава да договаря с авиокомпаниите специални цени (преференциални, групови и др.) и условия в полза на Възложителя.

(5) Изпълнителят се задължава да предлага цени на билети за икономична класа, а винаги когато е възможно, се задължава да предложи по-ниска цена. При изрично искане от страна на Възложителя, Изпълнителят следва да предлага цени на билети за бизнес класа, както и за изрично посочени полети, включително изпълнявани от нискобюджетни авиокомпани.

(6) Изпълнителят се задължава да съдейства за удължаване на time-limit на самолетните билети за максимално възможен срок.

**Чл. 19.** Изпълнителят е длъжен да предлага маршрути, които са директни (за предпочитане) или с най-подходящи връзки за съответните дестинации.

**Чл. 20.** (1) Изпълнителят е длъжен да уведомява Възложителя, когато авиокомпаниите предлагат безплатен хотел или други безплатни услуги при продължителен престой между два свързани полета.

(2) Изпълнителят е длъжен при необходимост и направена заявка да осигурява хотелски резервации, съобразени с размера на квартирните пари по Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина, като договаря най-изгодните цени, съобразно категорията на хотела, местоположението му, времето на престой и др., посочени от Възложителя в заявката.

**Чл. 21.** Изпълнителят има право да иска от Възложителя необходимото съдействие за осъществяване на доставката.

**Чл. 22.** Изпълнителят, при надлежно изпълнение на задълженията си по договора, има право да получи от Възложителя съответното плащане за извършената доставка на самолетните билети при условията на настоящия договор.

**Чл. 23.** Изпълнителят регулярно и своевременно информира Възложителя за бонуси на авиокомпаниите и/или предлагани от тях промоционални цени на билети, както и за всякакви други промоционални или преференциални условия. Изпълнителят е длъжен да води, следи и актуализира файлове с натрупващите се бонуси и писмено да информира Възложителя за предстоящо издаване на безплатен билет.

## VII. ПРИЕМАНЕ

**Чл. 24.** (1) Приемането на доставените билети, съответно на ваучерите за хотелско настаняване, се извършва в момента на доставката на заявените билети в сградата на институцията на омбудсмана на Република България.

(2) Предаването се удостоверява с приемателно-предавателен протокол, подписан в два екземпляра от упълномощените от Възложителя и Изпълнителя лица:

за Възложителя: Елена Болтаджиева; тел. за контакт: 02/ 81 06 937;  
за Изпълнителя: Мариана Стефанова Павлова; тел. за контакт: 02/ 981 57 29;

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА, ОТГОВОРНОСТ**

**Чл. 25.** (1) Настоящият договор се прекратява:

1. с изтичане на неговия срок;
2. по взаимно съгласие между страните, изразено писмено;
3. при настъпване на обективна невъзможност за изпълнение от страна на Изпълнителя;
4. едностранно от всяка от страните, с предизвестие от 3 (три) дни, ако в резултат на обстоятелствата, възникнали след сключването на договора, страната не е в състояние да изпълни своите задължения. В този случай тя дължи на другата страна обезщетение за претърпените вреди от сключването на договора.
5. едностранно от Възложителя с 30-дневно писмено предизвестие;
6. при достигане в рамките на срока му на 66 000 лв. без ДДС – от датата на достигане на стойността.

(2) Възложителят има право едностранно да развали договора без предизвестие, когато Изпълнителят забави изпълнение на поне три заявки за доставка на самолетни билети.

**Чл. 26.** (1) При забава на Изпълнителя, същият дължи неустойка в размер на 0,5% върху стойността на билетите, съответно, хотелската резервация, за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % от нея.

(2) Ако необходимостта от доставката на самолетните билети, съответно от хотелско настаняване, е отпаднала, вследствие на забава на Изпълнителя, същият дължи неустойка в размер на 10 % от стойността на билетите, съответно, хотелската резервация.

(3) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 10 % от стойността на самолетния билет или хотелската резервация, ако се отклони от заявката във вреда на Възложителя.

**Чл. 27.** При забава на съответното плащане, Възложителят дължи неустойка в размер на 0,5% върху стойността му за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от него.

**Чл. 28.** При неизпълнение на приетата заявка или при непотвърждаване на резервацията Изпълнителят дължи неустойка в размер на 30 % от цената на заявката/резервацията.

**Чл. 29.** Страните запазват правото си да търсят обезщетение за вреди по общия ред, ако тяхната стойност е по-голяма от изплатените неустойки по реда на този раздел.

## **IX. СЪОБЩЕНИЯ**

**Чл. 30.** (1) Всички съобщения във връзка с този договор са валидни, ако са направени в писмена форма и подписани от упълномощените представители на страните.

(2) Адресите на страните по договора са:

На Възложителя: гр. София – 1202, ул. „Георг Вашингтон“ № 22;

На Изпълнителя: : София-1000, пл. Славейков № 11, ет. 1, офис № 7

(3) Когато някоя от страните е променила адреса си, посочен по-горе, без да уведоми за новия си адрес другата страна, поканите и съобщенията се считат за връчени и когато са изпратени на стария адрес.

(4) За дата на съобщението се смята:

1. датата на предаване – при ръчно предаване;
2. датата, отбелязана на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на приемане – при изпращане по факс.

## Х. ДРУГИ УСЛОВИЯ

**Чл. 31.** Всички спорове, възникнали между страните по изпълнението на този договор, се разискват и решават по споразумение, а при непостигане на съгласие споровете се решават по съдебен ред.

**Чл. 32.** За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

Договорът се състави и подписа в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

Приложение:

1. Изисквания към изпълнението на услугата (Техническа спецификация);
2. Техническо предложение на изпълнителя;
3. Ценово предложение на изпълнителя.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

МАЯ МАНОЛОВА  
ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ЦВЕТАНКА МИТЕВА  
Н-К ОТДЕЛ „ФСС“ И  
ГЛ. СЧЕТОВОДИТЕЛ

**СЪГЛАСУВАЛ:**

ПОЛИНА СТОЯНОВА –  
НАЧАЛНИК НА КАБИНЕТА

**ИЗГОТВИЛ:**

ЕЛЕНА БОЛТАДЖИЕВА –  
И.Д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

МАРИАНА ПАВЛОВА  
УПРАВИТЕЛ НА  
„КЛИО ТРАВЕЛ“ ООД



с. 2 от 33 ЛД

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

От **Мариана Стефанова Павлова**-представител на „ **КЛИО ТРАВЕЛ** „ООД,  
в качеството му на **УПРАВИТЕЛ**

Уважаеми Дами и Господа,

След запознаване с публичната покана и документацията за участие за избор на изпълнител на обществена поръчка с предмет: " Хотелско настаняване, осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при служебни пътувания в страната и чужбина и съпътстващи услуги за нуждите на институцията на омбудсмана на Република България"

предлагаме да организираме и изпълним поръчката като приемаме изцяло изискванията на Възложителя, посочени в публичната покана и документацията за участие, като декларираме, че ще изпълним поръчката при условията на възложителя и приложения към документацията проект на договор, както следва:

1. Срок за изпълнение на поръчката – 18/ осемнадесет / месеца

Декларираме, че ще осигурим 24 часово обслужване, като предоставим дежурна телефонна връзка за обслужване при извънредни обстоятелства в работни дни, както и в извънработно време, почивни и празнични дни.

2. Ние ще осигурим самолетни билети по редовни международни линии- бизнес класа и икономическа класа при най-пълно съответствие с конкретната заявка на възложителя, както и хотелски настанявания при поисквания. Билетите задължително ще бъдат изпращани от сървера на резервационната система АМАДЕУС.

**3.Организацията на работата по приемането и отговора на заявка на Възложителя е акато следва:**

**А. ПОЛУЧАВАНЕ НА ЗАЯВКА**

Възложителят предоставя заявка за резервация в писмена форма/ по факс или електронна поща/, съдържаща всички необходими компоненти за направата на резервацията: брой и имена на пътуващите, дестинации, дати, предпочитани часове, класи и др.

**Б.ОБРАБОТКА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Отговорникът от агенцията обработва подадената заявка и намира най-подходящите полети, изготвя резервацията и предоставя **отговор в рамките на 10-15 минути** по електронната поща, телефона, факс или друг начин.

И. 2 053312



Отговорът ще съдържа минимум 3 варианта за пътуването, съобразени с поставените от Възложителя условия- директни полети, а при невъзможност с минимален брой прекачвания, като подробно ще се посочва авиокомпаниите, маршрут, часове, престой, срок и валидност на резервацията, цени и други условия и изисквания по тарифата.

#### В.СЪГЛАСУВАНЕ

Възложителят и Изпълнителя осъществяват контакт по телефона, електронната поща или друг подходящ начин за съгласуване на предложените варианти, съобразени с предложените допълнителни условия и услуги за поевтиняване на услугата или повишаване на качеството.

#### Г. ПОТВЪРЖДАВАНЕ, ИЗДАВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА САМОЛЕТНИТЕ БИЛЕТИ, ХОТЕЛСКИ ВАУЧЕРИ, ЗАСТРАХОВКИ И ДР. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Възложителят потвърждава по електронната поща или друг подходящ начин издаването на самолетния билет, избирайки варианта, който е най-подходящ за конкретното пътуване.

Отговорникът от страна на агенцията издава самолетния билет и го изпраща по установения и уточнен начин на посочения от Възложителя адрес.

Срокът за изпълнение на заявката е до 1/един/ час. При спешна заявка целият процес се извършва в срок от 10-15 минути.

#### Д.ОТЧЕТ ДОСТАВКА И ПРИЕМАНЕ

Издаването на финансовите документи изцяло е съобразено с изискванията на българското законодателство и съдържа всички параметри, необходими за съответното отчитане. Протоколите ще съдържат информация за стойността на билетите, с включени такси за обслужване и други такси.

За командировани служители в чужбина, чиито пътни разходи са за сметка на приемащата страна, се издават INVOICE за стойността на самолетния билет. Самолетните билети и придружаващите ги документи/ протоколи, фактури, ваучери и др./ се доставят по електронната поща на посочения от Възложителя електронен адрес от сервера на резервационната система АМАДЕУС, или при необходимост на хартиен носител в рамките на 1 /един/ работен ден на посочения от Възложителя адрес.

#### Е.КОНТРОЛ

Отговорникът от агенцията проследява резервацията от нейното създаване, издаване на самолетния билет, до завръщането на пътника. Контролът на целия работен процес от приемането на заявката до издаването на финансовите документи и доставката, както и срокът за заплащането на услугата се осъществява от Менъджера по продажбите.

#### Ж.ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗВЪНРАБОТНО ВРЕМЕ, ПРИ ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА И СПЕШНИ СЛУЧАЙ. ПРАЗНИЧНИ И ПОЧИВНИ ДНИ.

Приемането и изпълнението на заявки може да се осъществява в рамките на **24 часа, 7 дни в седмицата**, поради наличие на преносими компютри с непрекъсната Интернет връзка за достъп до база данни на системата АМАДЕУС за самолетни билети, хотелски резервации, онлайн система за хотелски резервации, системата за електронни медицински застраховки, фирмени и-мейли и телефони. Служителите на агенцията са мобилно оборудвани с мобилни телефони и преносими компютри с инсталирана резервационна система АМАДЕУС, което позволява да се работи извън офиса. Членовете на екипа имат необходимата квалификация, опит, владенето на чужди езици.

202533 12

**ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ И УСЛУГИ ЗА ПОЕВТИНЯВАНЕТО НА УСЛУГИТЕ ИЛИ ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО**

**За самолетни билети и пътувания**

- ТА „КЛИО ТРАВЕЛ „ООД притежава акредитация в ИАТА и действаща оторизация за работа с BSP за 2016 г. Като такива имаме сключени договори за работа с всички представени в България авиокомпани и такива в целия свят , като техен оторизиран агент. Ние работим с всички техни офиси и представителства. Това ни позволява осигуряването на **специални /преференциални цени на Възложителите;**
- Агенцията има възможност и готовност за покриване **на всички заявени от Възложителя дестинации за целия свят, удобни полети във всички дни от седмицата, по възможност директни или с минимален брой прекачвания;**
- Цените на самолетните билети ще се формира на базата на **най-ниската** предлагана цена от всички авиокомпани, валидна за конкретната дата на пътуване.
- Имаме възможност да предлагаме използването на преференциални цени за самолетни билети за пътувания с **начален пункт извън България.**
- В дейността си Ние предлагаме и използваме различни практики с цел намаляване цената на самолетния билет , като например комбинация от два еднопосочни билета, специални намаления и др., в случаите когато това не е в нарушение на правилата на ИАТА и условията на тарифните правила.
- Ние имаме възможност да предлагаме **най-икономичен превозвач** при комбинирани маршрути на различни авиопревозвачи, железопътни, автобусни и фериботни такива.
- Агенцията предлага преференциални цени за автобусни, ж.п./Eurostar/, фериботни и др. билет.
- Чрез различните резервационни системи, с които работим предлагаме и извършваме резервации за пътувания по полети на **над 300 авиокомпани**, в над 30 000 **хотелски вериги** в целия свят , коли под наем и др.
- Ние сме задължени да **уведомяваме незабавно Възложителя за промени** на ценовите нива и условията на превозвача по всяка конкретна заявка.
- При изготвянето на цената ще предлагаме всички валидни към дата на пътуване **отстъпки и бонуси на авиокомпаниите.**
- Ние предлагаме на **най-ниски цени услугите и начин на заплащане** в зависимост от желанието на Възложителя и клиентите по банков път, в брой или с кредитни карти;
- Предлаганите самолетни билети са с **право на промени без глоби и без доплащане**, при спазване изискванията на ИАТА;
  - o Предлаганите от нас самолетни билети **са с право на възстановяване** на стойността без глоби, **при анулиране на вече издаден самолетен билет.** договорено с авиокомпанията превозвач и съобразено с ИАТА правилата, **в рамките на 24 часа;**
  - o В своята дейност ТА „КЛИО ТРАВЕЛ „ предоставя пълна и подробна информация за конкретното пътуване – часове на излитане и

24.2533/12

кацане, продължителност на полета, трансферни връзки, тип на самолета, храна, информация за летищата, описание на терминалите, съвети, контакти и др. Информация за трансфери от/до летищата, за времето, часови разлики, вид валута, визови изисквания и др.

- Пълно съдействие на Възложителя за удължаване на **time-limit** на самолетните билети на предложената предварително цена;
- Ние осъществяваме **предварителен on-line** чекиране на пътниците и изпращаме бордните карти на посочения от клиента и Възложителя електронен адрес, мобилен телефон и др.
- Оказване на пълно съдействие при пътуване на пътници в **неравностойно** положение, като им осигуряваме колички и асистент, който ги придружава до качването на самолета, при прекачвания/ако има такива/, при слизането и др., което отразяваме при направена резервация и при издаването на билета;
- В резервацията на пътника отбелязваме **предпочитано място в самолета**, меню /вегетерианско, диабетично и т.н./
- Ние оказваме **пълно съдействие при загубен багаж**, неговото издирване и други рекламации, като при анулирани полети, пропуснати връзки и др.;
- Информация за **бонусните програми** на авиокомпаниите и предлаганите от тях промоционални цени;
- Оказване пълно съдействие за осигуряване на **безплатни билети**, получени като бонус за пропътувани мили.
- Информирание на пътниците и Възложителя когато авиопревозвача предлага **безплатен хотел** или друга **безплатна услуга** при трансфери или при продължителен престой между свързани полети, пропуснати връзки и др.
- Информация на клиентите и Възложителя за **визовите изисквания** на страните, до които се пътува, както и **безплатно съдействие за получаване на входни и транзитни визи**.
- Ние предоставяме информация при пътувания за страни, където е препоръчително предварително поставяне на **ваксини**.
- ТА „КЛИО ТРАВЕЛ“, предлага добра организация на съвместна работа с екипа на Възложителя, с цел постигане на добър синхрон в работата.
- Ние сме в състояние да оказваме пълно съдействие при посрещане, обслужване, организиране на трансфери и др. на гости на Възложителя.

Декларираме, че издаваните самолетни билети, хотелски резервации, застраховки и други видове услуги ще отговарят на изискванията на Наредбата за служебни командировки и специализации в чужбина.

#### За хотелски резервации

- Използвайки договорните ни отношения с доставчиците GoGlobal, KRISS AIR и др. и с глобалните хотелски системи, имаме възможност да предлагаме над 30 000 хотелски вериги в целия свят на преференциални цени за хотелски услуги в страната и чужбина.
- За всяка конкретна заявка от Възложителя ще проучим пазара и ще предложим най-ниските преференциални цени на хотели/ приблизително на 20-30 % по-

21.253312

ниски от тези на ресепция и Интер-нет/, валидни към датата на нощувка, съобразени и с размера на квартирните пари, определени по Наредбите за служебните пътувания.

- Ще осигурим хотелски резервации включително и чрез използване на фирмена кредитна карта .

#### Застраховки за задгранични пътувания

-Чрез застрахователната компания UNIKA,с която имаме договор и работим предоставяме медицинска застраховка „Помощ при пътуване в чужбина „с асистенс и застрахователен лимит по желание на Възложителя или клиента.Медицинската застраховка е с покритие на основните рискове , посочени в нея.

- Застрахователните полици изпращаме по електроната поща или на адрес посочен от клиента.

Доставката на всички пътни документи – самолетни, авто-бусни, фериботни, ж.п. билети; медицински застраховки,; хотелски резервации и ваучери и др. се доставят от нас **БЕЗПЛАТНО**.

ТА „КЛИО ТРАВЕЛ” оказва съдействие и осигурява наемането на автомобили в целия свят, осъществяването на трансфер от/до летище, услуги по желание на Възложителя или клиента.

Ние предлагаме продажбата на пакети за почивки в България и чужбина за служителите на Възложителя и техните семейства. Предлагаме преференциални условия за организиране на екскурзии и почивки, както индивидуални така и групови.

Ние предлагаме и допълнителни услуги като сити турове, посещение на изложби , представления, концерти , музей в страните на посещение.

ТА „КЛИО ТРАВЕЛ” има внедрена система за управление на качеството и е сертифицирана по ISO 9001-2008,, което гарантира качествено изпълнение на предлаганите услуги.

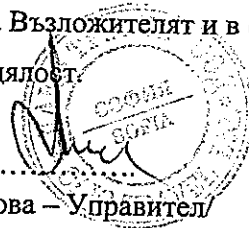
ТА “КЛИО ТРАВЕЛ” е вписана в „Регистъра на администратор на личните данни и на водените от тях регистри”, от Комисията за защита на личните данни. Гарантираме пълна конфиденциалност на извършваните пътувания и не разкриване такава информация пред трети лица.

Запознати сме и приемаме да изпълняваме всички изисквания отразени в документацията на настоящата процедура.

Заявявам, че приемам техническото задание на Възложителят и в случай, че бъда избран за изпълнител, ще го спазвам и изпълнявам в цялост.

Дата 24.02.2016 г.

Подпис и печат ; .....  
/Мариана Павлова – Управител/



24.2.2016 3312

**ФИНАНСОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ (ОФЕРТА)**

От **Мариана Стефанова Павлова** (име, презиме и фамилия)  
представител на „ КЛИО ТРАВЕЛ „ООД / изписва се наименованието )  
в качеството му на **УПРАВИТЕЛ** (на длъжност )

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

След запознаване с публичната покана и документацията за участие за избор на изпълнител на обществена поръчка с предмет: " Хотелско настаняване, осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при служебни пътувания в страната и чужбина и съпътстващи услуги за нуждите на институцията на омбудсмана на Република България" предлагаме да организираме и изпълним поръчката като приемаме изцяло изискванията на Възложителя, посочени в публичната покана и документацията за участие, като декларираме, че ще изпълним поръчката при условията на възложителя и приложения към документацията проект на договор, както следва:

- такса обслужване в лева без ДДС за издаване на документ за въздушен превоз на пътник от съответния участник за Европа :

0.00 / нула лева и нула стотинки/ лева.

- такса обслужване в лева без ДДС за издаване на документ за въздушен превоз на пътник от съответния участник извън Европа:

0.00 / нула лева и нула стотинки/ лева.

- отстъпка в процентно отношение от дължимите по тарифни условия суми за смяна на датата на пътуване и името на командирования:

100 % / сто процента/

- отстъпка в процентно отношение от дължимите по тарифни условия суми по изцяло анулирани и неизползвани документи за въздушен превоз:

100 % / сто процента/

- отстъпка в процент от цената за хотелско настаняване:

70 % /седемдесет процента/

Дата 24.02.2016 г.

Подпис и печат  
/Мариана Павлова – Управител/



Handwritten numbers: 24.2.07 33 120