Zapytanie ofertowe
z dnia 13 listopada 2026 r.
na zawarcie umowy ramowej na przygotowanie, dostawę i obsługę instrumentów wsparcia finansowego oferowane przez Polski Czerwony Krzyż

I. ZAMAWIAJĄCY

1. Polski Czerwony Krzyż z siedzibą w Warszawie przy ul. Mokotowskiej 14, 00-561 Warszawa, Polska, działający na podstawie ustawy z dnia 16 listopada 1964 r. o Polskim Czerwonym Krzyżu (Dz. U. Nr 41, poz. 276 z późn. zm.) oraz Statutu PCK zatwierdzonego rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 20 września 2011 r. (Dz. U. z 2011 r. Nr 217, poz. 1284), wpisany do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000225587 jako organizacja pożytku publicznego, NIP: PL5260250481, REGON: 007023731, posiadający status dużego przedsiębiorcy, w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

II. INFORMACJE OGÓLNE

1. Niniejsze postępowanie w sprawie udzielenia zamówienia posiada oznaczenie: ***INSTRUMENTY WSPARCIA #1/2026*** prowadzone jest w związku realizacją przez Polski Czerwony Krzyż działań statutowych.
2. Niniejsze Zapytanie ofertowe **nie podlega** przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1843 ze zm.).

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA, WARUNKI REALIZACJI I KRYTERIA OCENY

1. Przedmiotem zamówienia jest podpisania umowy ramowej na:
   - **przygotowania, dostawę oraz obsługi kart przedpłaconych (instrumenty płatnicze)** umożliwiających dokonywanie transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych w celu zakupu towarów niezbędnych do zaspokojenia podstawowych potrzeb beneficjentów, w szczególności artykułów spożywczych, środków higienicznych, chemii gospodarczej, artykułów gospodarstwa domowego, odzieży, obuwia, artykułów dziecięcych, tekstyliów domowych, wyposażenia mieszkań oraz innych kategorii produktów określonych każdorazowo przez Zamawiającego, zgodnie ze Specyfikacją stanowiącą Załącznik nr 1A do niniejszego Zapytania ofertowego;
   - **zakup i dostawę bonów/kuponów (voucherów)** umożliwiających zakup towarów w punktach handlowo-usługowych oferujących towary niezbędne do zaspokojenia podstawowych potrzeb beneficjentów, w szczególności artykułów spożywczych, środków higienicznych, chemii gospodarczej, artykułów gospodarstwa domowego, odzieży, obuwia, artykułów dziecięcych, tekstyliów domowych, wyposażenia mieszkań oraz innych kategorii produktów określonych każdorazowo przez Zamawiającego, zgodnie ze specyfikacją Stanowiącą Załącznik nr 1B do niniejszego Zapytania ofertowego;
   - **przygotowania, dostawę oraz obsługi bonów/voucherów medycznych przedpłaconych** umożliwiających dokonywanie transakcji bezgotówkowych do zakupu leków na receptę, leków bez recepty oraz innych produktów dostępnych w aptekach i punktach aptecznych poprzez transakcje bezgotówkowe, zgodnie ze Specyfikacją stanowiącą Załącznik nr 1C do niniejszego Zapytania ofertowego.
2. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje:
   - przygotowanie przedmiotu zamówienia na podstawie wzoru Zamawiającego;
   - dystrybucję przedmiotu zamówienia do lokalizacji na terenie Polski wskazanych przez Zamawiającego;
   - dostosowanie do wymagań Zamawiającego zgodnie ze Specyfikacji przedmiotu zamówienia stanowiących Załączniki nr 1A, 1B,1C do Zapytania ofertowego;
   - wsparcie i obsługę dysponentów poprzez aplikację mobilną i/lub infolinię i/lub formularz kontaktowy na stronie internetowej (co najmniej w języku polskim i angielskim opcjonalnie w, j. ukraińskim, j. rosyjskim);
   - porządzenie raportu końcowego i przedstawienie go Zamawiającemu;
   - rozliczenie końcowe obejmujące zwrot środków niewykorzystanych przez beneficjentów na konta Zamawiającego;
   - obsługa beneficjentów programów pomocowych, a nie wyłącznie pracowników lub klientów komercyjnych;
   - zgodność usługi z prawem i wymaganymi zezwoleniami/licencjami oraz wskazanie emitenta, operatora i kluczowych podwykonawców;

Internal

- pełny cennik, obejmujący wszystkie opłaty występujące w cyklu życia instrumentu;
- rozwiązanie niewykluczające osób bez smartfona, adresu e-mail lub rachunku bankowego, jeśli dana usługa nie wymaga rachunku z mocy prawa;
- zapewnienie ciągłości działania i obsługi incydentów;
- bezpieczny sposób przekazywania wymaganych danych i minimalizacja zakresu danych;
- procedury reklamacji, blokady, wymiany, działania awaryjnego i eskalacji;
- raportowanie oraz rozliczenie wydanych, aktywowanych, wykorzystanych, niewykorzystanych, wygasłych, anulowanych i zastępczych instrumentów;
- rozliczenie i zwrot PCK środków niewydanych, anulowanych lub niewykorzystanych zgodnie z warunkami zamówienia wykonawczego;
- możliwość przeprowadzenia przed uruchomieniem testu demonstracyjnego/proof of service.

3. Zamawiający **wymaga**, by oferowane usługi spełniały minimalne parametry określone w Załącznikach nr 1A, 1B, 1C do niniejszego Zapytania ofertowego.
4. Zamawiający informuje, iż dopuszcza się składanie ofert również na poszczególne części zamówienia (tj. określonych w Załącznikach 1A, 1B, 1C).
5. Oferent może złożyć ofertę na jedną, kilka lub wszystkie części zamówienia. Zamawiający dopuszcza możliwość wyboru różnych Wykonawców dla poszczególnych części zamówienia.
6. Zamawiający **informuje**, że niniejsze postępowanie prowadzone jest w celu wyłonienia Wykonawcy lub Wykonawców, z którymi Zamawiający zawrze umowę ramową na świadczenie usług objętych przedmiotem zamówienia.
7. Zamawiający **informuje**, że umowa ramowa określać będzie ogólne warunki współpracy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, w szczególności zasady składania zamówień, warunki realizacji usług, zasady rozliczeń oraz prawa i obowiązki stron. Umowa ramowa zostanie zawarta na okres 24 miesięcy licząc od dnia jej podpisania. W przypadku przedłużenia obowiązywania umowy ramowej po upływie pierwszych 24 miesięcy Strony dopuszczają możliwość aktualizacji cen i wynagrodzenia Wykonawcy. Wykonawca może wystąpić z uzasadnionym wnioskiem o waloryzację cen, wskazując czynniki mające wpływ na wzrost kosztów realizacji usług, w szczególności: wzrost kosztów pracy; wzrost kosztów transportu i logistyki; wzrost kosztów produkcji i dystrybucji instrumentów płatniczych; zmiany cen usług podwykonawców; zmiany przepisów prawa mające wpływ na koszty realizacji zamówienia. Zmiana cen wymaga każdorazowo pisemnego uzgodnienia pomiędzy Stronami i sporządzenia aneksu do umowy ramowej. Uzgodnione stawki obowiązujące po waloryzacji będą określane w załącznikach cenowych stanowiących integralną część umowy ramowej.
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przedłużenia okresu obowiązywania umowy ramowej na kolejne okresy 12-miesięczne, w drodze pisemnego aneksu podpisanego przez obie Strony.
9. Przedłużenie umowy może nastąpić pod warunkiem dalszego istnienia potrzeb Zamawiającego oraz należytego wykonywania obowiązków przez Wykonawcę.
10. Zamawiający informuje, że zawarcie umowy ramowej nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do zamówienia określonej liczby usług, dostaw, kart przedpłaconych, bonów/kuponów (voucherów) lub bonów/voucherów medycznych.
11. Zamawiający **informuje**, że zamówienia realizacyjne będą składane przez Zamawiającego sukcesywnie, stosownie do rzeczywistych potrzeb wynikających z prowadzonych działań pomocowych, projektów humanitarnych, sytuacji kryzysowych lub innych działań statutowych Zamawiającego.
12. Zamawiający **informuje**, że poszczególne usługi będą zlecane na podstawie odrębnych zamówień realizacyjnych przekazywanych Wykonawcy przez Zamawiającego.
13. Zamawiający **informuje**, że nie gwarantuje minimalnej liczby zamówień realizacyjnych ani minimalnej wartości zamówień udzielonych w okresie obowiązywania umowy ramowej.
14. Zamawiający **wymaga**, by wyłoniony Wykonawca zapewnił uczestnikom programu dostęp do informacji, w tym listy punktów handlowo-usługowych, w których można dokonać transakcji bezgotówkowych za pomocą kart przedpłaconych w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym.
15. Zamawiający **wymaga**, by wyłoniony Wykonawca sporządził i przekazał Zamawiającemu raporty miesięczne dotyczące wydatkowania środków z użyciem przedmiotu zamówienia oraz raporty końcowe w terminie 30 dni poprzedzających termin zakończenia projektu. Ponadto zamawiający informuje, że dopuszcza wskazanie przez Oferenta innych, użytecznych typów danych, które mogłyby stanowić treść raportów.
16. Zamawiający **informuje**, iż w procesie oceny preferowane będą oferty obejmujące wykonanie usługi w wariancie możliwie najbardziej kompleksowym i szczegółowym.
17. Zamawiający **wymaga** od Oferentów doświadczenia w realizacji usług o podobnym charakterze, w tym posiadanie co najmniej pięcioletniego doświadczenia rynkowego w tym obszarze.
18. Zamawiający **wymaga**, by Oferta zawierała prezentację lub opis działania oferowanego systemu realizacji.
19. Zamawiający **wymaga,** aby Oferta zawierała informacje o proponowanych przez Oferenta sposobach ograniczających możliwość zakupu artykułów.

Internal

20. Zamawiający **wymaga**, by przedmiot zamówienia mógł być używane stacjonarnie w sklepach na terenie całej Polski i/lub online.
21. Zamawiający **wymaga**, by Oferta zawierała wskazanie co najmniej jednej sieci marketów i liczby punktów handlowych z podziałem na województwa, w których można stacjonarnie korzystać z przedmiotu zamówienia.
22. Zamawiający **wymaga**, aby oferowany przedmiot zamówienia spełniał wymogi i normy określone polskim prawem i prawem Unii Europejskiej oraz był wolny od wad prawnych oraz praw osób trzecich.
23. Zamawiający **wymaga**, by usługa została zrealizowana zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych (RODO).
24. W przypadku przetwarzania danych osobowych na rzecz Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do zawarcia odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
25. Zamawiający **informuje**, że w procesie oceny ofert i wyboru Wykonawcy pod uwagę brane są następujące kryteria:
    a) **formalne** (warunek dopuszczenia do oceny – ***spełniony*** **lub** ***niespełniony***), z następującymi składowymi:
        - kompletność, czytelność i poprawność dokumentacji ofertowej,
        - terminowość złożenia oferty;
    b) **merytoryczne** (30% oceny całkowitej – **max. 30 pkt.**), z następującymi składowymi:
        - opis zaproponowanych rozwiązań usługi (20% oceny całkowitej – max. 20 pkt.);
        - czas i warunki realizacji dostaw kart przedpłaconych (10% oceny całkowitej – max. 10 pkt);
    c) **finansowe** (70% oceny całkowitej – **max. 70 pkt.**), z następującymi składowymi:
        - łączny koszt obejmujący gwarantowany zakres przedmiotu zamówienia (70% oceny całkowitej – max. 70 pkt)
26. Zamawiający **informuje**, iż w przypadku każdej części składowej **kryterium formalnego**, możliwe jest przyznanie ofercie noty 0 lub 1, gdzie poszczególne noty oznaczają: 0 – *warunek niespełniony*, 1 – *warunek spełniony*. Uzyskanie przez ofertę noty 0 (*zero*) w przypadku którejkolwiek ze składowych kryterium formalnego oznacza brak możliwości zaakceptowania oferty i skutkuje niedopuszczeniem oferty do oceny merytorycznej i finansowej.
27. Zamawiający **informuje**, iż w przypadku każdej części składowej **kryterium merytorycznego**, możliwe jest przyznanie ofercie punktów w liczbie od 0 do maksymalnej możliwej do uzyskania liczby punktów, określonej dla danej składowej (jak wskazano w sekcji III ust. 2 niniejszego Zapytania ofertowego). Uzyskanie przez ofertę noty 0 pkt. w przypadku którejkolwiek ze składowych kryterium merytorycznego oznacza brak możliwości zaakceptowania oferty i skutkuje niedopuszczeniem oferty do oceny finansowej.
28. Zamawiający **informuje**, iż w przypadku **kryterium finansowego**, w porównaniu ofert brana jest pod uwagę łączna wartość zamówienia brutto wraz z dostawą – w oparciu o tę wartość, wskazaną w *Formularzu/-ach ofertowym/-ych*, sporządzony zostanie cenowy ranking ofert, szeregujący oferty w kolejności od najtańszej do najdroższej, po czym punkty zostaną obliczone według następującego wzoru: **$C = (C_N / C_O) \times 100 \times 70\%$**, gdzie: C – oznacza liczbę punktów uzyskanych w ramach kryterium finansowego, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (1% – 1 pkt), C_N – oznacza cenę łączną brutto najtańszej z ofert, C_O – oznacza cenę łączną brutto ocenianej oferty.
29. Łączna, maksymalna ilość punktów do zdobycia przez ofertę (maksymalna ocena całkowita) to **100 punktów**.
30. Zamawiający **zastrzega** sobie prawo wyboru zakresu zamówienia, którego udzieli wyłonionemu/-ym Wykonawcy/-om. Zamawiający potwierdzi zamawiane ilości w momencie udzielenia zamówienia lub zawarcia umowy wyłonionemu/-ym Wykonawcy/-om.
31. Zamawiający **informuje**, że dokładne adresy punktów dostawy (wraz ze wskazaniem liczby kart przedpłaconych podlegającej do dostarczeniu do każdego z nich) oraz dane kontaktowe celem umożliwienia realizacji dostaw, przekazane zostaną wyłonionemu Wykonawcy niezwłocznie po udzieleniu zamówienia.
32. Zamawiający **określa** następujące, **szczegółowe kryteria dostawy**:
    - dostawa do lokalizacji wskazanych przez Zamawiającego;
    - dostawa produktów zapakowanych w sposób zapobiegający uszkodzeniu podczas transportu i umożliwiający ich dostarczenie w sposób bezpieczny, niezagrażający uszczerbkom w wartości przedmiotu zamówienia;
    - realizacja dostawy w dni robocze od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy), w godz. 9:00-15:00, po uprzedniej awizacji i potwierdzeniu gotowości przyjęcia dostawy w każdym punkcie dostawy przez przedstawicieli Zamawiającego.
33. Dostawa przedmiotu zamówienia, wraz z kosztami przesyłki stanowi część oferty i jej organizacja zapewniana jest przez wyłonionego Wykonawcę.
34. Zamawiający **może** odmówić odbioru części lub całości dostarczonych produktów (odstępując tym samym od zamówienia częściowo bądź w całości) w przypadku stwierdzenia, że są one (jedno lub kilka z wymienionych):
    - niezgodne z warunkami Zapytania ofertowego;
    - niekompletne;

Internal

- posiadają ślady użytkowania lub zewnętrznego uszkodzenia;
- nie posiadają całości bądź części dokumentacji.

35. Oferent ponosi wszelkie koszty własne związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania.

IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ WYKAZ DOKUMENTÓW DOŁĄCZONYCH DO OFERTY

1. O udział w postępowaniu nie może ubiegać się Oferent, który podlega wykluczeniu, tj. w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
2. Jeżeli podjęte przez Oferenta czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający może wykluczyć Oferenta.
3. W przypadku wskazania przez Oferenta w ofercie innych niż wskazane w niniejszym Zapytaniu ofertowym warunków i/lub terminów realizacji usługi, które nie zostały uprzednio uzgodnione z Zamawiającym, w dalszym postępowaniu za obowiązujące uznaje się warunki przedstawione w niniejszym Zapytaniu ofertowym.
4. Celem zgłoszenia oferty, **Oferent zobowiązany jest wypełnić** w szczególności Załączniki nr 3A i/lub 3B i/lub 3C (zależnie od części zamówienia, których dotyczy oferta) do niniejszego Zapytania ofertowego (*Formularz/-e ofertowy/-e* w formacie XLS/XLSX) i przedłożyć go/je wypełniony/-e i podpisany/-e – zgodnie z wybraną formą złożenia oferty (pisemną lub elektroniczną, jak wskazano w sekcji IV pkt. 7-11 niniejszego Zapytania ofertowego). **Kompletna oferta zawiera**:
   - podpisaną/-e ***Specyfikację przedmiotu zamówienia (Specyfikacje przedmiotu zamówienia)***, stanowiącą/-e odpowiednio Załącznik/-i nr 1 do niniejszego Zapytania ofertowego;
   - wypełnione i podpisane ***Oświadczenie Wykonawcy***, że nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, złożone zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Zapytania ofertowego (musi ono zostać podpisane przez osobę/-y upoważnioną/-e do reprezentacji Oferenta);
   - wypełniony/-e i podpisany/-e ***Formularz ofertowy (Formularze ofertowe)***, zgodny/-e ze wzorem/-ami stanowiącym/-i odpowiednio Załącznik/-i nr 3A, 3B, 3C do niniejszego Zapytania ofertowego;
   - ***dokumenty potwierdzające prawo do podpisania oferty, pełnomocnictwa (jeżeli dotyczy)***;
   - wypełniona i podpisana ***Ankieta Bezpieczeństwa***, stanowiącą/-e odpowiednio Załącznik nr 5 do niniejszego Zapytania ofertowego;
5. **Oferta musi zawierać czytelne wskazanie oferowanych usług oraz ich głównych parametrów.** Oferta powinna zostać uzupełniona przez Oferenta o m.in. dodatkowe materiały informacyjne nt. oferowanych produktów i usług, informacje handlowe, w szczególności prezentację lub opis działania oferowanych rozwiązań:
   - opis architektury usługi, w tym wskazanie roli oferenta, emitenta/operatora i podwykonawców;
   - mapa/lista sieci akceptacji lub świadczeniodawców oraz sposób jej aktualizowania;
   - opis mechanizmów kontroli wydatkowania;
   - przykładowy raport operacyjny i plik rozliczenia;
   - opis ochrony danych i bezpieczeństwa, w tym minimalny zakres danych potrzebny do świadczenia usługi;
   - opis BCP/DR (Business Continuity Plan / Disaster Recovery – plan ciągłości działania / odtwarzanie działania po awarii lub w kryzysie) lub równoważnych mechanizmów ciągłości działania;
   - wzór instrukcji dla beneficjenta;
   - co najmniej dwie referencje dotyczące realizacji porównywalnej usługi.
6. Oferent zobowiązany jest do podania w *Formularzu/-ach ofertowym/-ych* **cen brutto**, uwzględniających pełne koszty realizacji zamówienia, w tym koszty dostawy. Oferenci, którzy nie podlegają obowiązkowi podatkowemu w zakresie podatku VAT na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązani są podać **cenę netto** (bez podatku VAT). W celu obliczenia ceny i oceny tak złożonych ofert, których wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający doliczy do przedstawionej w ofercie ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. **Oferty można składać w formie pisemnej albo elektronicznej.**
8. Oferta składana **w formie pisemnej** musi być dostarczona pocztą, kurierem lub osobiście na adres: Polski Czerwony Krzyż, ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa, Polska, **w zamkniętej kopercie z niezbędnym dopiskiem**: ***OFERTA – INSTRUMENTY WSPARCIA #1/2026***. W przypadku oferty składanej w formie pisemnej, złożone dokumenty powinny być opatrzone podpisem osoby/-ób uprawnionej/-ych do reprezentacji Oferenta. *Formularz/-e ofertowy/-e* powinien/-ny zostać wydrukowany/-e i podpisany/-e, a ponadto zostać zapisany/-e w pliku w formacie XLS lub XLSX na płycie CD/DVD, dołączonej do dokumentacji.

Internal

9. Oferta składana **w formie elektronicznej** i załączniki do oferty winny być sporządzone w formatach **.pdf** i podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę/-y uprawnioną/-e do reprezentacji Oferenta – zaznacza się, że e-podpisy inne niż kwalifikowane podpisy elektroniczne (w tym np. podpis zaufany) nie spełniają tego wymogu. **W przypadku podpisywania dokumentów elektronicznie, niezbędne jest upewnienie się przez Oferenta, iż zastosowano kwalifikowany podpis elektroniczny.** *Formularz/-e ofertowy/-e* powinien/-ny zostać przedłożony/-e w opatrzonym podpisem pliku PDF, a ponadto zostać przesłany/e w pliku w formacie XLS lub XLSX. Zamawiający dopuszcza również zeskanowanie oferty pierwotnie wytworzonej w postaci papierowej, odręcznie podpisanej i złożenie jej w formie elektronicznej, tj. przekształcenie dokumentów uprzednio wydrukowanych i podpisanych w postać elektroniczną i złożenie ich w formie elektronicznej w postaci skanów.
10. Oferta składana w formie elektronicznej winna być przesłana w postaci załącznika/-ów do wiadomości e-mail na specjalny adres poczty elektronicznej: **OFERTY@PCK.PL** – **wyłącznie na ten adres, bez załączania jako odbiorców wiadomości jakichkolwiek innych adresów poczty elektronicznej**. W temacie wiadomości należy wpisać: ***OFERTA – INSTRUMENTY WSPARCIA #1/2026***. Łączna wielkość plików stanowiących załącznik/-i do wiadomości nie może przekraczać 20 MB. W przypadku gdy wielkość załączanych plików przekracza 20 MB, należy pliki odpowiednio podzielić na grupy i przesłać w dwóch lub więcej wiadomościach, informując w treści wiadomości Zamawiającego w ilu częściach przesyłana jest oferta. Przesyłanie w wiadomości e-mail hiperłączy do samodzielnego pobrania przez Zamawiającego dokumentacji ofertowej nie jest dozwolone – dokumentacja oferty musi zostać dostarczona bezpośrednio na wskazany adres poczty elektronicznej Zamawiającego.
11. **Zamawiający uwzględni w postępowaniu wyłącznie te oferty, które uznać można za zapieczętowane i podlegające komisyjnemu otwarciu.** Warunkiem przyjęcia oferty złożonej w formie:
    a) pisemnej: jest dostarczenie przez Oferenta dokumentacji ofertowej na adres Zamawiającego, wskazany w sekcji IV pkt 8 niniejszego Zapytania ofertowego, w zamkniętej kopercie opatrzonej czytelną informacją, którego procesu zakupu nadesłana oferta dotyczy – koperty z dokumentacją ofertową noszące ślady wcześniejszego otwarcia podlegają automatycznie wykluczeniu z dalszego procesowania;
    b) elektronicznej: jest dostarczenie przez Oferenta dokumentacji ofertowej na specjalny adres poczty elektronicznej Zamawiającego, wskazany w sekcji IV pkt 10 niniejszego Zapytania ofertowego i opatrzenie jej w tytule wiadomości czytelną informacją, którego procesu zakupu nadesłana oferta dotyczy – oferty skierowane również na inny adres poczty elektronicznej w domenie @pck.pl nie mogą zostać uznane za zapieczętowane i podlegają automatycznie wykluczeniu z dalszego procesowania.
12. Przy ocenie zachowania terminu złożenia oferty, w przypadku oferty złożonej w formie pisemnej decyduje data i godzina wpływu oferty do siedziby Zamawiającego (Polski Czerwony Krzyż, ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa, Polska), a w przypadku oferty złożonej w formie elektronicznej data i godzina zapisu wiadomości na serwerze poczty elektronicznej Zamawiającego.
13. Na ofertę składają się dane i dokumenty opisane w sekcji IV pkt. 4-6 niniejszego Zapytania ofertowego.
14. Ofertę należy sporządzić **w języku polskim** w sposób czytelny.
15. **Termin składania ofert upływa 27 listopada 2026 r. o godz. 10:00 (czasu warszawskiego, CET)**.
16. Każdy z Oferentów może złożyć tylko jedną ofertę.
17. Oferty złożone po upływie terminu składania ofert pozostaną bez rozpatrzenia.
18. Złożone w terminie oferty mogą zostać przez Oferentów zmienione lub wycofane. Zmiany lub wycofania dokonuje się wyłącznie przed upływem terminu składania ofert w jeden z poniższych sposobów:
    a) poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej i jego doręczenie w ww. terminie na adres: Polski Czerwony Krzyż, ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa, Polska w zamkniętej kopercie z dopiskiem: ***OFERTA – INSTRUMENTY WSPARCIA #1/2026***;
    b) poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie elektronicznej i jego doręczenie w ww. terminie na adres: **OFERTY@PCK.PL** – wiadomość z tytułem: ***OFERTA – INSTRUMENTY WSPARCIA #1/2026***.
19. Zamawiający nie przewiduje publicznego otwarcia ofert.
20. Dzień, do którego Oferent będzie związany złożoną ofertą, określa się na 11 grudnia 2026r. włącznie.
21. Przekazanie Oferentowi przez Zamawiającego informacji zwrotnej w zakresie udzielenia bądź nieudzielenia zamówienia, nastąpi do 11 grudnia 2026r. włącznie.
22. Nie będzie możliwe uznanie oferty za poprawnie złożoną, jeśli nie zostanie ona opatrzona podpisem/-ami osoby/-ób upoważnionej/-ych do reprezentacji Oferenta, złożonym/-i w sposób właściwy dla wybranej formy złożenia oferty (tj. pisemnie lub elektronicznie).
23. Oferty niekompletne nie mogą być przedmiotem oceny. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niekompletności oferty, tj. braku jednego bądź kilku z dokumentów bądź materiałów, wskazanych w niniejszym Zapytaniu ofertowym jako wymagane, Zamawiający wezwie Oferenta do uzupełnienia braków, wskazując nieprzekraczalny termin na ich uzupełnienie.
24. Zamawiający odrzuci ofertę, która (jedno lub kilka z poniższych):
    — jest niekompletna;

Internal

- została złożona po terminie;
- nie została opatrzona podpisem/-ami osoby/-ób upoważnionej/-ych do reprezentacji Oferenta;
- nie może zostać uznana za zapieczętowaną i podlegającą komisyjnemu otwarciu;
- jest niezgodna z treścią niniejszego Zapytania ofertowego;
- zawiera błędy niebędące oczywistymi omyłkami pisarskimi lub rachunkowymi;
- została złożona przez Oferenta, spełniającego kryteria wykluczenia.

25. Zamawiający może żądać od Oferentów wyjaśnień dotyczących treści oferty i złożonej dokumentacji.
26. Proces wyboru Wykonawcy prowadzony jest w oparciu o dokumentację ofertową, przedłożoną przez Oferentów w terminie składania ofert lub, w przypadku gdy Zamawiający wystosował wezwanie do uzupełnienia braków, w terminie na uzupełnienie. **Zamawiający nie przewiduje późniejszych negocjacji warunków otrzymanych ofert.**
27. Zamawiający przekazuje Oferentom informację zwrotną w zakresie udzielenia bądź nieudzielenia zamówienia, z ewentualnym, ogólnym wskazaniem przyczyn odrzucenia oferty. Od wyników postępowania wewnętrznego Zamawiającego, dotyczącego wyboru najkorzystniejszej oferty, Oferentom nie przysługuje odwołanie.
28. Zamawiający może, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wycofać Zapytanie ofertowe i zaprzestać dalszego procedowania.
29. Zamawiający udziela informacji oraz odpowiedzi na pytania związane z procesem zakupu, skierowane na adres poczty elektronicznej: **ZAKUPY@PCK.PL** – **nie jest to adres do przesyłania ofert w odpowiedzi na niniejsze Zapytanie ofertowe.**

V. DZIAŁANIA PO WYBORZE OFERTY I WYŁONIENIU WYKONAWCY

1. Rozliczenia z wybranym/-i Wykonawcą/-ami dokonywane są w walucie polskiej (**PLN**).
2. Wyłonionemu/-ym w wyniku postępowania Wykonawcy/-om przekazany zostanie drogą elektroniczną, na wskazany w dokumentacji Oferty adres poczty elektronicznej Wykonawcy, komunikat Zamawiającego potwierdzający udzielenie zamówienia. Zakres zamówienia i warunki jego realizacji, potwierdzone w powyższy sposób, uznaje się za wiążące, z zastrzeżeniem postanowień sekcji V pkt 3 niniejszego Zapytania ofertowego.
3. W związku z udzieleniem zamówienia, Zamawiający wymaga zawarcia z Wykonawcą/-ami dodatkowo *Umowy z Wykonawcą*. W niniejszym przypadku, wraz z udzieleniem zamówienia bądź bezpośrednio po nim, Zamawiający skieruje do Wykonawcy/-ów zaproszenie do zawarcia dwóch odrębnych umów – zgodnie z sekcją I pkt 1-2.
4. Podpisanie umowy, o której mowa w sekcji V pkt 3 niniejszego Zapytania ofertowego następuje w sposób ustalony indywidualnie z Wykonawcą/-ami. Zamieszczone w Zapytaniu ofertowym warunki realizacji zostaną uwzględnione w przyszłej umowie/-ach zawartej/-ymi z Wykonawcą/-ami.
5. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
   - 0,5% wartości wynagrodzenia brutto, w przypadku niedostarczenia przedmiotu zamówienia w terminie wskazanym w Zapytaniu ofertowym, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki – w sumie nie więcej jednak niż 10% wartości wynagrodzenia brutto;
   - 0,5% wartości wynagrodzenia brutto, w przypadku nieusunięcia wady gwarancyjnej naprawianego produktu w terminie 14 dni, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki – w sumie nie więcej jednak niż 10% wartości wynagrodzenia brutto;
   - 10% wartości wynagrodzenia brutto, w razie odstąpienia przez Zamawiającego od umowy w całości lub części z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca.
6. Całkowita maksymalna odpowiedzialność Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia (umowy) jest ograniczona do 20% wynagrodzenia brutto, z zastrzeżeniem zapisów sekcji V pkt 9 niniejszego Zapytania ofertowego.
7. Zapłata kwot określonych w sekcji V pkt 5 niniejszego Zapytania ofertowego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizacji przedmiotu zamówienia (umowy) lub wykonania naprawy gwarancyjnej.
8. Zamawiający może potrącać zastrzeżone kary umowne przy opłacaniu faktury wystawionej przez Wykonawcę.
9. Niezależnie od kar wymienionych w sekcji V pkt 5 niniejszego Zapytania ofertowego, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kwot.
10. Wszelkie płatności dokonywane są przez Zamawiającego na podstawie i po otrzymaniu prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur.
11. Zapłata Wynagrodzenia nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury dotyczącej zrealizowanego i przyjętego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń zakresu przedmiotu zamówienia.

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Internal

1. Zamawiający informuje, iż dane osobowe przekazane przez Oferentów przetwarzał będzie zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 4 do niniejszego Zapytania ofertowego.
2. Poprzez złożenie oferty Oferent potwierdza, iż zapoznał się uprzednio z Załącznikiem nr 4 do niniejszego Zapytania ofertowego i akceptuje przedstawione w nim zasady przetwarzania danych osobowych.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze Zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do udzielenia zamówienia, zawarcia umowy lub zakupu.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakończenia bądź unieważnienia niniejszego postępowania na każdym jego etapie i bez wyboru Wykonawcy oraz bez podawania przyczyny.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od dalszego procedowania w przypadku braku dojścia z wyłonionym Wykonawcą do porozumienia w zakresie treści i warunków *Umowy z Wykonawcą* (w przypadku wystosowania zaproszenia do jej zawarcia).
4. O udzielenie zamówienia i zostanie Wykonawcą nie może ubiegać się Oferent, który podlega wykluczeniu, tj. w stosunku, do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
5. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający może wykluczyć Wykonawcę.

Internal