

## PŘÍLOHA Č. 4 – SPECIFIKACE SLUŽEB

Předmětem plnění veřejné zakázky VZ27/2025 s názvem „Nákup letenek pro Český rozhlas“ jsou následující služby:

- a) **Rezervace, vystavení a nákup letenek;**
- b) **Zaslání nabídky všech dostupných letů** včetně uvedení jejich ceny dle údajů specifikovaných objednatelem na objednatelem určenou e-mailovou adresu;
- c) **Dodání letenek objednateli** za oficiální publikované tarify jednotlivých přepravních společností a s využitím všech dostupných speciálních cen, zlevněných tarifů a možných slev;
- d) **Změny vystavených letenek na žádost objednatele**, změny letenek po jejich zakoupení (zejm. změna data, času, chybného jména apod.);
- e) **Zrušení (storno) vystavených letenek;**
- f) **Rezervace sedadla;**
- g) **Poskytování telefonické a emailové podpory** v českém jazyce při řešení nepředvídaných situací souvisejících s cestou zajištěnou poskytovatelem (např. při zrušení/zpoždění/přesměrování letu ze strany přepravce, zmeškání letu, rezervace místa v náhradním spoji apod.) a to:
  - v pracovní době poskytovatele (od 08:00 do 17:00 v pracovní dny;
  - mimo pracovní dobu poskytovatele, a to dle podmínek dále v dohodě stanovených;
- h) **Zajištění doplňkových služeb souvisejících s letem**, tj. vstup do business lounge na letišti, občerstvení na palubě, přeprava nadměrných zavazadel či dalších zavazadel nad rámec limitu povoleného přepravní společností, zajištění bonusových programů a promítnutí případných slev z bonusových programů do cen letenek (dále jen „**doplňkové služby**“);
- i) **Asistence při vymáhání náhrady škody od dopravce** v případě zrušení/zpoždění/přesměrování letu, odepření nástupu na palubu, snížení přepravní třídy a ztráty, poškození, zničení nebo zpoždění zavazadel či jiných škodných událostí ze zajištěné přepravy

(dále společně jako „**služby**“).

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel zprostředkovával služby i tzv. „nízkonákladových“ leteckých společností.

Předmětem služeb však **NENÍ** nákup letenek za následujících okolností:

- a) letenky pro zahraniční zpravodaje objednatele, jedná-li se o vnitrostátní lety v USA;
- b) letenky pro zahraniční zpravodaje mimo území EHP (tj. výchozí ani cílová destinace se nenachází v EHP);
- c) letenky pro zaměstnance objednatele v rámci konkrétních sportovních, příp. politických událostí, kdy konkrétní let je organizován subjektem odlišným od objednatele, avšak objednatel následně hradí náklady na dopravu zaměstnance na základě vyúčtování takového subjektu.