



SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

číslo Smlouvy Objednatele:

číslo Smlouvy Poskytovatele:

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „**Občanský zákoník**“), (dále jen „**Smlouva**“)

Článek I.

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky, z. s.**

se sídlem: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7 - Holešovice

zastoupený: Mgr. Václavem Krásou, předsedou

ve věcech smluvních je oprávněna jednat:

Bc. Bohumila Miškovská, e-mail: b.miskovska@nrzp.cz, mob.: +420 777 572 365

IČO: 70856478

DIČ: CZ70856478

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. ú.: 291778399/0800

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné,

a

Poskytovatel: **Dopravní a vzdělávací institut, a.s.**

se sídlem: Prvního pluku 621/8a, 186 00 Praha 8 - Karlín

zastoupený: Mgr. Blankou Havelkovou, předsedkyní představenstva, a

Mgr. Radkou Drápelovou, členkou představenstva

ve věcech smluvních je oprávněna jednat:

Mgr. Marie Domská, e-mail: marie.domska@dvi.cz, mob.: +420 724 827 872

IČO: 27378225

DIČ: CZ27378225

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. ú.: 35/4545490247/0100

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10168

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé,

Objednatel a Poskytovatel společně jen „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**Smluvní strana**“.

Článek II.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Smlouva je uzavírána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu zadávanou v souladu s ustanovením § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**Zákon o zadávání veřejných zakázek**“) s názvem „**Školitel pro projekt „Nasedni na expres směr pracovní kariéra**“

Smluvní zastoupení zadavatele ve věcech veřejné zakázky:

PPE.CZ s.r.o., Nádražní 3113/128, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

Kontaktní osoba: Bc. Filip Haferník | hafernik@ppe.cz | +420 595 170 938 | www.ppe.cz



II.“ (dále jen „**Školitel pro projekt**“) (ID veřejné zakázky na profilu Objednatele jakožto zadavatele veřejné zakázky: **P18V0000003**) (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „**Nabídka**“), byla vyhodnocena jako nejuvhodnější.

2. Smlouva je uzavírána za účelem realizace Veřejné zakázky, resp. za účelem zajištění Školitele pro projekt dle potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu poskytovaných činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu služeb, určení ceny plnění a platebních podmínek. Cílem Smlouvy je tedy úprava dvoustranného právního vztahu mezi Smluvními stranami, jehož obsahem jsou práva a povinnosti související s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými platnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti Smlouvou založené. Podrobnosti jsou upraveny v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku a dále ve Smlouvě.
3. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytnout služby ve sjednané době a za sjednaných podmínek spočívající v zajištění Školitele pro projekt dle požadavků Objednatele stanovených dále ve Smlouvě a vyplývajících ze zadávací dokumentace na Veřejnou zakázku a **Přílohy č. 1 Smlouvy** (dále jen „**Služby**“).
4. Služby budou poskytovány školiteli Bc. Věrou Šlachtovou, Mgr. Marií Domskou, Bc. Jerzym Kubeczkou a Mgr. Miroslavem Tomanem, kteří se budou aktivně podílet na plnění předmětu Smlouvy v místě plnění každého cyklu kurzu. Změnu školitele/školitelů může Poskytovatel provést pouze po předchozím souhlasu Objednatele a to vždy pouze za osobu/osoby se stejnou nebo vyšší odbornou schopností a zkušeností odpovídající minimálně kritériu technické kvalifikace, kterou tato osoba/osoby za Poskytovatele prokázala/prokázaly analogicky dle § 79 odst. 2 písm. c) a d) Zákona o zadávání veřejných zakázek ve výběrovém řízení na Veřejnou zakázku.
5. Služby jsou spolufinancovány z Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „**OPZ**“), ze státního rozpočtu České republiky a z vlastních zdrojů Objednatele.

Článek III.

POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje řádně provést Služby uvedené v čl. II. Smlouvy v termínu uvedeném v čl. IV. Smlouvy. Poskytovatel zabezpečí na svůj náklad a své nebezpečí všechny úkony související s realizací předmětu Smlouvy, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
2. Objednatel se zavazuje za řádně provedené Služby dle čl. II. Smlouvy zaplatit sjednanou cenu.
3. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné provedení Služeb a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné a včasné provedení Služeb.
4. Poskytovatel je povinen Objednatele neprodleně informovat o jakýchkoliv okolnostech, které mohou ohrozit řádné a včasné provedení Služeb. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele



o všech skutečnostech rozhodných pro řádné a včasné provedení Služeb.

5. Poskytovatel je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s plněním předmětu Smlouvy a umožnit přístup osobám pověřeným Objednatelem, resp. poskytovatelem dotace OPZ, i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti, apod.) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy, a to po dobu stanovenou minimálně dle Pravidel pro žadatele a příjemce v rámci OPZ, pokud český právní systém nestanovuje lhůtu delší.
6. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity v souladu s pravidly žadatele a příjemce v rámci OPZ, které stanovují povinné minimum publicity a vizuální identity projektů podpořených z OPZ. Všechny tyto dokumenty jsou k dispozici na internetových stránkách <http://www.esfcr.cz/>.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění pouze prostřednictvím těch poddodavatelů, kteří jsou uvedeni v **Příloze č. 2 Smlouvy** a pouze v rozsahu dle této přílohy. Jakékoliv změny poddodavatelů či údajů uvedených v **Příloze č. 2 Smlouvy** podléhají předchozímu souhlasu Objednatele. Za poddodávku je pro tento účel považováno poskytování Služeb jinými subjekty než Poskytovatelem.

Článek IV.

DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Služby dle Smlouvy budou Poskytovatelem poskytnuty v termínech a na místech uvedených v **Příloze č. 1 Smlouvy**.
2. O řádném provedení Služeb bude mezi Smluvními stranami sepsán protokol.
3. Objednatel není povinen uhradit smluvní cenu za Služby, pokud nejsou provedeny řádně v souladu se Smlouvou.

Článek V.

CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Celková cena za poskytnuté Služby dle čl. II. Smlouvy byla sjednána v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, dohodou Smluvních stran na základě nabídky Poskytovatele podanou v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku a činí 513.983,- Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH činí v souladu s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou 21 %, tedy 107.936,43 Kč. Celková cena včetně DPH tedy činí 621.919,43 Kč.
2. K ceně bez DPH bude připočtena DPH v platné výši v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále také jako „ZodPH“).



3. Poskytovatel je oprávněn vystavit čtyři dílčí faktury, u každé faktury maximálně až do výše jedné čtvrtiny nabídkové ceny dle čl. V. odst. 1 Smlouvy a to vždy po celkovém řádném provedení Služeb v rámci jednoho cyklu kurzu.
4. Faktura musí formou a obsahem odpovídat zákonu č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a dále ZoDPH (mít náležitosti daňového dokladu) a Občanského zákoníku (mít náležitosti obchodní listiny). Nedílnou součástí faktury (její přílohou) musí být sepsaný protokol podle čl. IV. odst. 2 Smlouvy.
5. Vystavené faktury budou obsahovat:
 - a) označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo;
 - b) identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele vč. DIČ;
 - c) náležitosti obchodní listiny;
 - d) název projektu a jeho registrační číslo - „Nasední na expres směr pracovní kariéra, reg. číslo projektu: CZ.03.1.48/0.0/0.0/17_075/0009142“;
 - e) označení „Spolufinancováno z Evropského sociálního fondu Operačního programu Zaměstnanost“;
 - f) datum vystavení a datum uskutečnění zdanitelného plnění;
 - g) výši ceny bez DPH, sazbu DPH, výši DPH celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů a cenu celkem včetně DPH.
6. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli fakturu ve lhůtě splatnosti, která se sjednává na 30 dnů od data doručení faktury Objednateli. Dnem zaplacení se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
7. Faktura vystavená v rozporu se Smlouvou a/nebo platnými právními předpisy nemá vůči Objednateli žádné právní účinky. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury a lhůta k její úhradě počne běžet až dnem doručení řádně vystavené faktury.

Článek VI.

SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě prodlení s úhradou peněžitého plnění je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele při poskytování Služeb v rozsahu dle **Přílohy č. 1 Smlouvy** je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý případ, u než je v prodlení, a za každý i započatý den prodlení. Prodlení se v tomto případě rozumí zejména nezahájení poskytování Služeb ve stanoveném termínu, nedodržení rozsahu hodin, či dřívější ukončení kurzu a nedodržení kvality garantované v rozsahu dle **Přílohy č. 1 Smlouvy**.
3. V případě nepřítomnosti školitele v místě plnění v souladu s ustanovením čl. II. odst. 4 Smlouvy, je



Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu nepřítomnosti a každého nepřítomného školitele.

4. V případě porušení ostatních povinností Poskytovatele vyplývajících z čl. II. odst. 4 Smlouvy, na které se nevztahuje smluvní pokuta dle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
5. V případě porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z čl. III. odst. 7 Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody, a to i ve výši přesahující vyúčtovanou, resp. zaplacenou smluvní pokutu a rovněž není dotčena povinnost splnit závazky vyplývající ze Smlouvy.
6. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů ode dne vystavení penalizace, není-li ve vyúčtování uvedena splatnost delší.
7. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy není veden v registru plátců DPH jako nespolehlivý plátc. Dále prohlašuje, že jeho bankovní účet uváděný v záhlaví Smlouvy je totožný s jeho účtem zveřejněným v registru plátců DPH. V případě, že se některé z prohlášení Poskytovatele dle tohoto ustanovení odstavce Smlouvy ukáže jako nepravdivé, zavazuje se Poskytovatel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč a Objednatel je oprávněn zajistit DPH Poskytovatele a poukázat částku odpovídající DPH namísto Poskytovateli přímo na účet příslušného finančního úřadu; totéž platí i v případě, že bude Poskytovatel uveden v registru plátců DPH jako nespolehlivý plátc po uzavření Smlouvy.

Článek VII.

TRVÁNÍ SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Zveřejnění ve smyslu Zákona o registru smluv se zavazuje zajistit Objednatel do 30 dnů od podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Objednatel může od Smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel neposkytne Služby v termínu sjednaném v **Příloze č. 1 Smlouvy** nebo v kvalitě dle Smlouvy. Odstoupení nabývá účinnosti dnem následujícím po dni prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé Smluvní straně.
5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže zjistí, že neoprávněně vydaje, které by mu na základě Smlouvy měly vzniknout, budou poskytovatelem dotace OPZ, případně jiným kontrolním subjektem, označeny za nezpůsobilé. Objednatel je rovněž oprávněn od Smlouvy



odstoupit v případě, kdy mu nebude poskytnuta dotace na předmět Smlouvy nebo bude-li kompetentními orgány oznámeno pozastavení či zastavení vyplácení prostředků z OPZ, pozastavení či zastavení tohoto programu či obdobné opatření bránící vyplacení dotace na předmět Smlouvy OPZ.

6. Odstoupení od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a musí být provedeno v písemné formě. Odstoupením se závazek založený Smlouvou zrušuje od počátku. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení od Smlouvy Poskytovateli. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí pro i pro předčasné ukončení Smlouvy jiným způsobem.

Článek VIII.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.
2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory, vzniklé ze závazků sjednaných Smlouvou, budou řešit především vzájemnou dohodou. Spory nevyřešené dohodou budou rozhodovány příslušným soudem, který je obecným soudem Objednatele v okamžiku podpisu Smlouvy.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva včetně jejích dodatků a příloh budou zveřejněny v registru smluv dle Zákona o registru smluv, případně mohou být tyto zveřejněny i jiným vhodným způsobem, při dodržení zvláštních právních předpisů týkající se ochrany osobních údajů. Smluvní strany dávají zároveň tímto Objednateli svůj výslovný souhlas ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, se zpracováním veškerých ve Smlouvě uvedených osobních údajů, včetně údajů citlivých, na dobu neurčitou, za účelem splnění smluvních povinností, evidence Smlouvy a zpřístupnění obsahu Smlouvy veřejnosti.
4. Smlouvu lze měnit jen vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to pouze formou písemných a vzestupnou řadou číslovaných dodatků. Smluvní strany se zavazují vyjádřit ke změnám písemně ve lhůtě do 5 pracovních dnů od prokazatelného obdržení písemného návrhu změny (dopis, e-mail, apod.). Po tuto dobu je návrhem zavázána podávající Smluvní strana.
5. V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
6. Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží 2 vyhotovení



a Poskytovatel 1 vyhotovení.

7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- a) Příloha č. 1: Specifikace předmětu Smlouvy;
- b) Příloha č. 2: Seznam poddodavatelů.

8. S ohledem na ustanovení § 1726 Občanského zákoníku Smluvní strany prohlašují, že Smlouva obsahuje ujednání o všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat a Smluvní strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si každá ze Smluvních stran stanovila jako předpoklad pro uzavření Smlouvy.

9. Každá ze Smluvních stran ve smyslu ustanovení § 1728 odst. 2 Občanského zákoníku prohlašuje ve vztahu k druhé Smluvní straně, že obdržela od druhé Smluvní strany informace o veškerých skutkových a právních okolnostech, které Smluvní strana považovala za důležité pro vznik jejího zájmu uzavřít Smlouvu a pro samotné uzavření Smlouvy jakožto platné a závazné Smlouvy.

V Praze dne

3. 12. 2018

V Praze dne

25. 11. 2018

OBJEDNATEL

Národní rada osob se zdravotním
postižením České republiky, z. s.
Partyzánská 7, 170 00/Praha 7
<http://www.nrzc.cz>
IČO: 70856378

NRZP ČR, z. s.

Mgr. Václav Krása, předseda

POSKYTOVATEL

Dopravní vzdělávací institut, a.s.

Mgr. Blanka Havelková, předsedkyně
představenstva

Dopravní vzdělávací institut, a.s.

Mgr. Radka Drápelová, členka představenstva



Příloha č. 1: Specifikace předmětu Smlouvy

Předmět Smlouvy bude realizován od listopadu 2018 do května 2020. Zaměření je na tělesně postižené mladé absolventy středních nebo vysokých škol z České republiky kromě Prahy. Celkem bude zúčastněno 20 osob a to vždy po 5 účastnících za cyklus kurzu během 2 let. Cílem je teoreticky vyškolit účastníky, aby byli schopni zastávat pracovní pozici odborného referenta call centra pro dopravu a přepravu osob či zboží.

Účastníci získají certifikát o absolvování. Minimální předpokládaná délka kurzu je 15 pracovních dní po 7 vyučovacích hodinách, maximální délka kurzu 21 pracovních dní po 5 vyučovacích hodinách. Kurz proběhne v Praze ve 2., 6., 12. a 17. měsíci realizace projektu pro všechny 4 cykly kurzů vždy po 5 účastnících. Kurz rozšíří kvalifikaci absolventů, příp. odbornost, získanou ve vystudovaném oboru s možností pracovního uplatnění u více zaměstnavatelů a získání flexibilních úvazků a práce na dálku. Obsah kurzu bude kromě dovedností pracovníka call centra zacílen především na pozici odborného referenta v dopravě a přepravě, seznámí účastníky se základními pravidly telefonické komunikace, sjednotí principy komunikace po telefonu, poskytne návod pro jednání s různými typy zákazníků a v různých konkrétních situacích a další měkké dovednosti. Dále posílí obchodní dovednosti.

Obsah vztahující se k odbornosti dopravy a přepravy:

- nařízení ES 1371/2007;
- přehled používaných norem a předpisů v osobní přepravě;
- vybrané přepravní řády (výběr po předchozí dohodě s Objednatelem);
- vyhláška č. 175/2000 Sb.;
- vznik a plnění přepravní smlouvy;
- jízdní doklady;
- vzájemné vztahy mezi dopravcem a cestujícími;
- porušení přepravních podmínek a vyloučení z dopravy;
- předcházení stížnostem a jejich zabránění.

Poskytovatel před zahájením kurzu poskytne detailně popsanou osnovu kurzu, která bude obsahovat výše uvedené problematiky a bude podléhat předchozímu souhlasu Objednatele.

Další požadavky na Poskytovatele:

- bezbariérové učební prostory na území hl. m. Prahy;
- kurz zakončen zkouškou v ověření znalostí;
- součástí kurzu musí být k dispozici k výuce prodejní zařízení pro výdej cestovních dokladů.



Osnova

Kurz pro odborného referenta call centra v dopravě a přepravě (7 vyučovacích hodin denně)

1. den

Zahájení kurzu
Vstupní školení (bezpečnost práce)

2. den

Platná legislativa a její vztah k osobní přepravě:

Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách

Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu

Nařízení ES 1371/2007 Přehled používaných norem a předpisů v osobní přepravě

Jízdní řád – železniční zeměpis, části JŘ

Orientace na HelpDesk ISOP a úložišti PL

Smluvní podmínky pro osobní přepravu (dále jen „SPPO“):

vznik a plnění přepravní smlouvy

jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny (jízdenky, místenky, lůžkové a lehátkové příplatky)

3. den

SPPO:

způsoby platby

Procesní listy (dále jen „KC 13“)

Jízdní doklady

Způsoby úhrady

Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (dále jen „TR 10“)

druhy jízdného

výpočet ceny za přepravu

ceníky přírážek; doplatky, přeplatky, přepravné, dovozní

regulované jízdné

4. den

TR 10:

Odbavování cestujících u pokladní přepážky

Jízdní doklad, opakování

Kdy/kde lze zakoupit

Platnost/neplatnost, přerušení jízdy, způsoby plateb

poukaz k výplatě hotovosti

kontrola a označení

KC 13

Základní povinnosti a ustanovení

Odborná podpora, komunikace s pracovišti v osobní přepravě, zásady použití aplikace

ČD Komunikátor

Oznámení o závadách

Doplatky jízdného ve vnitrostátní přepravě

5. den

KC 13



Přehled průkazů pro bezplatnou přepravu a podmínky přepravy
Rezervace, předběžná rezervace, prodej místenek ve vlaku
Prodej zboží
Odbavení na tratě a vlaky jiných železničních dopravců
Potvrzení o nedodržení SPPO, ostatní potvrzení (hlášenka)
Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

6. den

SPPO:

přirážky, dodatečné prokázání nároku na slevu, přerušení jízdy
obsazení míst ve vlaku, mimořádné zastavení vlaku; přeprava osob s
omezenou schopností pohybu a orientace; přeprava živých zvířat
vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími
porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího; podmínky pro vstup do
prostoru stanic a dráhy
kouření, úschovny, půjčovny jízdních kol, ztracené věci; zavazadla

TR 10:

obchodní nabídky

VÝDEJNÍ ZAŘÍZENÍ: praktické procvičení probrané problematiky

7. den

SPPO:

stížností, podněty, předcházení stížnostem a jejich zabránění, způsoby podání
stížností

Odškodnění:

důvody
kdo odškodnění vyřizuje a jakým způsobem
vyřízení uplatněného odškodnění
platnost a omezení uplatnění

KC 13:

Postup při vystavení In Karet a průkazů
Hologramy a samolepící štítek
Mimořádnosti v jízdě vlaku
Mimořádné události, bezpečnostní incidenty
Činnosti při náhradní autobusové dopravě
Nalezené věci

VÝDEJNÍ ZAŘÍZENÍ: praktické procvičení probrané problematiky

8. den

TR 10:

obchodní nabídky pokračování

KC 13

Ruční zavazadla
Spoluzavazadla
Úschova během přepravy (ÚBP)
Přeprava zásilek pro služební účely, služební zásilky
Soupisky
Mimořádnosti v přepravě zavazadel
Reklamacie z přepravy zavazadel
Zábrana škodám, jejich zjišťování a urovnávání

VÝDEJNÍ ZAŘÍZENÍ: praktické procvičení probrané problematiky



9. den

TR 10:

obchodní nabídky pokračování

SPPO:

práva z přepravní smlouvy, odškodnění cestujících; samoobslužný způsob odbavení cestujících

KC 13:

Zaměstnanecké jízdní výhody
Objednávka zvláštního vozu nebo vlaku, mimořádné zastavení
Potvrzení o nevyužití, uplatnění práva z přepravní smlouvy
Manipulace s přesně účtovanými tiskopisy, odvod tržby
Odbavení cestujících u pokladní přepážky
Způsoby úhrady
Prodej zboží
Potvrzení o nevyužití, uplatnění práva z přepravní smlouvy
Předpis pro pokladní službu v osobní přepravě (dále jen „Hf3“)

VÝDEJNÍ ZAŘÍZENÍ: praktické procvičení probrané problematiky

10. den

IDS informativně

Hf3

KC 13

Přehled průkazů pro bezplatnou přepravu a podmínky přepravy
Úschovna
Ukládací skříňky

VÝDEJNÍ ZAŘÍZENÍ: praktické procvičení probrané problematiky

11. den

KC 13

Vybraná pravidla pro mezinárodní jízdní doklady
Doplatky v mezinárodní přepravě a záznamy na jízdenkách
Jízdenky ČD vydávané v příhraniční přepravě
Etiket v mezinárodní přepravě

12. den

Školení rozpoznávání padělků
Představení prodejce na eshop
Piktogramy služeb
Opakování a procvičování probrané problematiky

13. den

Komunikační a prodejní dovednosti



14. den

Komunikace po telefonu a krizové situace pro telefonní operátory aneb Jak správně zvládnout agresivního volajícího pro CZS

15. den

Dopravní a provozní minimum
Základní obecná ustanovení o dopravní službě
základní pojmy k dopravní službě, obecná ustanovení o dopravní službě
(pokyny při provozování dráhy)
druhy vlaků, pomůcky GVD
Informace o POP (všeobecné)
Opakování a procvičování probrané problematiky
Závěrečné ověření znalostí



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Národní rada osob
se zdravotním postižením ČR

Příloha č. 2: Seznam poddodavatelů

Poskytovatel analogicky v souladu s § 105 Zákona o zadávání veřejných zakázek prohlašuje následující:

Předmět Smlouvy **nebude** plněn prostřednictvím poddodavatelů.