

## **Popis předmětu plnění**

Nutné služby, tj. služby, které musí být dodavatelem povinně zajištěny

- a) Zajištění, tzn. rezervace, vystavení a nákup letenek a jízdenek vlakové/autobusové/trajektové dopravy v souvislosti s pracovními cestami zaměstnanců Ústavu mezinárodních vztahů a hostů Objednatele,
- b) Zaslání nabídky všech (včetně ceny) dostupných letů či autobusových/vlakových/trajektových spojů dle údajů specifikovaných Objednatelem na e-mailovou adresu uvedenou Objednatelem,
- c) Dodání letenek/jízdenek Objednateli za oficiální publikované tarify jednotlivých přepravních společností a s využitím všech speciálních cen, zlevněných tarifů a možných slev,
- d) Změna rezervace, vystavení či storno letenky/jízdenky,
- e) Nepřetržitá (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) telefonická asistence prostřednictvím „help line“ servisu v českém jazyce při řešení nepředvídaných situací souvisejících s cestou zajištěnou Poskytovatelem (např. při zrušení/zpoždění/zmeškání letu či spoje, rezervace místa v náhradním spoji apod.),
- f) Zřízení a správa on-line účtu Objednatele, na němž bude Objednavatel moci sledovat stav svých objednávek a rezervací a jejich historii, uložit si z tohoto účtu elektronické letenky/jízdenky, kontrolovat zaplacení faktur,

Doplňkové služby, tj. služby, jejichž zajištění bude zadavatelem hodnoceno

- g) Asistence při vymáhání náhrady škody od dopravce v případě zrušení/zpoždění/přesměrování letu/spoje, odepření nástupu na palubu, snížení přepravní třídy a ztráty, poškození či zničení zavazadel, nebo jejich zpoždění či jiných škodných událostí ze zajištěné přepravy,
- h) Zpracování poptávky telefonicky či emailem,
- i) Komplexní, informativní a přehledný on-line rezervační systém,
- j) Široký výběr dopravců včetně tzv. low cost letů,