

Standardy kvality a bezpečnosti

Dopravce je povinen k plnění této smlouvy používat jako základní a záložní plavidla výlučně lodě se schválenou technickou způsobilostí, zapsané v plavebním nebo námořním rejstříku České republiky, popř. v jiné obdobné evidenci, splňující veškeré legislativní a technické náležitosti potřebné pro provoz veřejné vodní dopravy v České republice.

1. Standardy kvality a bezpečnosti pro základní plavidla

Dopravce je k plnění této smlouvy povinen používat alespoň **2 základní plavidla**: (i) Loď A, která bude nasazována zejména na dolním úseku Labe (Ústí nad Labem a níže po proudu) a (ii) Loď B, která bude nasazována zejména na horním úseku Labe (Ústí nad Labem a výše proti proudu).

Parametry jednotlivých lodí jsou následující:

Loď A

Loď A musí být komfortně vybavenou motorovou lodí s kuchyní a restaurací, která pro svůj nízký ponor musí umožňovat plavbu i za relativně nižších vodních stavů v plavebně komplikovaném úseku řeky mezi Ústím nad Labem a státní hranicí.

Základní parametry:

Počet cestujících min. 300 osob. dle lodního Osvědčení

Minimální šířka plavidla: 7 m

Nástupní výška do lodi – dveře ve výšce 50 - 70 cm nad hladinou

Ponor lodě: max. 75 cm při plném obsazení cestujícími (aby se umožnilo proplutí úseku Děčín – Ústí nad Labem s bezpečnostní marží 75 cm ještě při vodním stavu v Ústí nad Labem 150 cm).

Kapacita lodě a její uspořádání:

Dolní paluba:

restaurační stolové uspořádání se zázemím baru/výdejního okénka pro prodej občerstvení, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 100.

Horní paluba:

Salón se stolovým uspořádáním, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 50.

Sluneční paluba:

Venkovní sezení u stolů, počet míst min. 100.

Všechny prostory lodě určené cestujícím budou provozovány jako nekuřácké s označením, že se jedná o nekuřácké prostory.

Lod' B

Lod' B musí být komfortně vybavenou motorovou lodí s kuchyní a restaurací, která pro svůj nízký ponor musí umožňovat plavbu i za relativně nižších vodních stavů v plavebně komplikovaném úseku řeky mezi Ústím nad Labem a státní hranicí.

Základní parametry:

Počet cestujících min. 200 osob. dle lodního Osvědčení

Minimální šířka plavidla: 5 m

Nástupní výška do lodi – dveře ve výšce 50 – 70 cm nad hladinou

Ponor lodě: max. 95 cm při plném obsazení cestujícími (aby se umožnilo proplutí úseku Ústí nad Labem - Litoměřice s bezpečnostní marží 75 cm ještě při vodním stavu v Ústí nad Labem 170 cm).

Kapacita lodě a její uspořádání:

Dolní paluba:

restaurační stolové uspořádání se zázemím baru/výdejního okénka pro prodej občerstvení, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 65 (může být rozděleno do více částí).

Horní paluba:

Salón se stolovým uspořádáním, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 50.

Sluneční paluba:

Venkovní sezení u stolů min. počet míst 30, sezení na lavicích bez stolů min. počet 30 míst.

Všechny prostory lodě určené cestujícím budou provozovány jako nekuřácké s označením, že se jedná o nekuřácké prostory.

2. Standardy kvality a bezpečnosti pro zálohová plavidla

Kromě 2 základních plavidel musí dopravce pro účely této smlouvy disponovat rovněž alespoň **1 zálohovým plavidlem**, které v případě poruch či nehod bude do doby odstranění závad po dobu nezbytně nutnou obsluhovat plánované dopravní výkony místo základních plavidel (lodě A nebo B).

Každé záložní plavidlo musí být komfortně vybavenou motorovou lodí s kuchyní a restaurací, která pro svůj nízký ponor musí umožňovat plavbu i za relativně nižších vodních stavů v plavebně komplikovaném úseku řeky Labe.

Základní parametry:

Počet cestujících min. 200 osob. dle lodního Osvědčení

Minimální šířka plavidla: 6,5 m

Nástupní výška do lodi – dveře ve výšce 50 – 70 cm nad hladinou

Ponor lodě: max. 125 cm při plném obsazení cestujícími

Kapacita lodě a její uspořádání:

Dolní paluba:

restaurační stolové uspořádání se zázemím baru/výdejního okénka pro prodej občerstvení, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 40.

Horní paluba:

Salón se stolovým uspořádáním, uzavřené vytápěné prostory, počet míst k sezení u stolů min. 25.

Venkovní paluba (nezastřešená):

Venkovní sezení u stolů, počet míst min. 60.

Všechny prostory lodě určené cestujícím budou provozovány jako nekuřácké s označením, že se jedná o nekuřácké prostory.

3. Standardy kvality a bezpečnosti platné pro všechna (základní i zálohová) plavidla

Všechny lodě budou vybaveny systémem průvodcovského hlášení, které bude spouštěno automaticky prostřednictvím GPS dle aktuální polohy lodě. Průvodcovským hlášením budou kvalitně ozvučeny všechny paluby lodě a jeho prostřednictvím budou cestující během plavby informováni o jednotlivých zajímavých místech podél trasy (zejména o turistických, přírodních a historických zajímavostech souvisejících s konkrétními místy na plavební trase), jakož i o jednotlivých zastávkách (přístavech).

Všechny lodě musí mít dostatečný výkon tak, aby byl Dopravce za běžných vodních stavů a běžného počasí (bez mlh, silných srážek apod.) vždy schopen plnit navržený jízdní řád s rychlostí plavby alespoň 12 km/h na klidné vodě.

Na všech lodích bude vyhrazené místo pro uložení 20 ks kol, která neomezí kapacitu míst k sezení či stání na jednotlivých palubách.

Na všech lodích bude umožněna přeprava dětských kočárků.

Na všech lodích bude vyhrazen alespoň malý prostor pro hru dětí vybavený dětskými hračkami (dětský koutek).

V chladném počasí je Dopravce povinen zajistit minimální teplotu vnitřních prostor 18 °C, a všechny lodě proto musí být vybaveny odpovídajícím zařízením (např. centrálním vytápěním).

4. Ostatní služby související s provozováním dopravy a vybavení lodě

Dopravce je povinen pro doplnění přepravních služeb nabízet s přepravou související a rozšiřující služby:

Provoz restaurace s těmito minimálními parametry:

Kapacita stolového uspořádání musí být v souladu s požadovanými technickými parametry jednotlivých lodí uvedenými výše.

Všechna místa (uvnitř i venku) musí být obsluhována personálem. Pro urychlení obsluhy musí být obslužný personál vybaven automatickým elektronickým objednávkovým systémem (zobrazení objednávky do lodní kuchyně).

Cestující musí mít u každého stolu k dispozici jídelní a nápojový lístek (alespoň karta z odolného materiálu v barevném provedení).

Všechny lodě musí být vybaveny kuchyní, kde lze připravit níže uvedené povinné minimální gastronomické nabídky, výdejním barem pro přípravu nápojů, výčepem a přístrojem na kávu typu espresso.

Minimální rozsah nabídky jídel a nápojů:

Na všech plavbách delších než 60 minut se musí nabízet následující minimální úroveň jídel a nápojů:

- jedna polévka
- jedno teplé hlavní jídlo z české kuchyně
- jeden salát nebo sezónní hlavní jídlo
- jeden druh zákusku (dezertu)
- pestrá nabídka nealkoholických nápojů
- jeden druh čepovaného piva (uvařeného v Ústeckém kraji)
- minimálně jeden druh vína z vinic v Ústeckém kraji (ideálně ze svahů v blízkosti řeky Labe)
- káva typu espresso a další podobné nápoje

Kuchyň při přípravě pokrmů nesmí používat polotovary (např. mražené smažené řízky či sýry apod.).

Cestujícím/skupinám cestujících bude umožněno předem rezervovat místo u stolu na plavbu pouze ve spodní části lodi s podmínkou objednávky gastronomických služeb, což umožní lepší přehled o potřebě počtu personálu a zároveň zachová volnou kapacitu pro náhodné cestující.

Obsluha cestujících u stolu (číšník/servírka) musí být na lodi přítomna v dostatečném počtu pro rychlou a průběžnou obsluhu cestujících a musí se aktivně dotazovat na přání cestujících. Počet obslužného personálu (bez kuchaře/ů) by měl být uvažován tak, aby jeden člen personálu připadal nejvýše na 30 hostů. Dopravce je povinen počet členů personálu přizpůsobit dle předpokládaného počtu cestujících s ohledem na dané období a trasy, v každém případě je však povinen zajistit, že doba čekání cestujících na nápoje nepřesáhne 10 minut a doba čekání na jídlo nepřesáhne 20

minut.

5. Péče o interiér a vzhled plavidel

Doprovce se zavazuje zajistit, že interiér i exteriér všech plavidel používaných k plnění této smlouvy bude udržovaný. Prostory pro pohyb cestujících uvnitř lodi i na venkovních palubách budou pravidelně udržovány obnovou nátěrů, obložení, potahů, bez známek rzi, ošoupaní apod. Dopravce se zejména, nikoliv však výlučně, zavazuje bez zbytečného odkladu provádět opravy závad jakéhokoliv vybavení plavidel (např. poškozená sedadla), obnovovat nátěry (barva, lak apod.) uvnitř i vně plavidel, odstraňovat jakékoliv znečištění plavidel.

V souvislosti s odstraňováním znečištění plavidel je Dopravce povinen provádět vždy dle konkrétních okolností, nejméně však jedenkrát týdně kompletní úklid plavidel (včetně odstranění prachu apod.).

Na lodi budou cestujícím k dispozici oddělené toalety (1 x pánské, 1 x dámské), které budou pravidelně udržovány v čistotě.

Na lodi bude umístěn dostatečný počet uzavíratelných odpadkových košů nenarušujících příjemný vzhled lodních prostor (min. 5 ks).

Dopravce není oprávněn umisťovat na základní plavidla jakoukoliv vnější reklamu. Není dovolena žádná (vnitřní ani vnější) reklama zasahující do oken plavidel, a to ani částečně.

6. Personál dopravce

Dopravce zajistí, že všichni stevardi/stevardky (osoby dopravce pověřené prodejem a kontrolou jízdních dokladů) na lodích provozovaných při plnění této smlouvy budou při odbavování, během přepravy cestujících a při další komunikaci s cestující veřejností oblečeni ve stejnokroji opatřeném logem Dopravce dle následujících požadavků:

- dlouhé stejnokrojové kalhoty společenského typu (ženy alt. sukně)
- košile krátký/dlouhý rukáv
- stejnokrojové sako/jednobarevná tmavá bunda
- obuv černé barvy

Jednotlivé součásti stejnokroje jsou stevardi/stevardky povinni nosit přiměřeně počasí, pravidla pro jeho nošení stanoví Dopravce.

Po celou dobu přepravního výkonu jsou stevardi/stevardky povinni dbát o svůj zevnějšek.

Každý stevard/stevardka musí ovládat plynně český jazyk (případně rozumět česky a ovládat plynně slovenský jazyk), musí se orientovat v příslušném jízdním řádu, tarifu a smluvních přepravních podmínkách.

7. Dispečerské řízení provozu

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu se spojením na všechny členy personálu dopravce nasazené v provozu při plnění této smlouvy, které musí umožňovat:

- operativní nahrazování základních pravidel plavidly záložními, případně zajištění náhradní autobusové dopravy
- řešení mimořádných událostí a provozních situací.

8. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linku s alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM. Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou po celou dobu plnění v provozu každý den, ve kterém mají být linky provozovány dle platných jízdních řádů, a to vždy od 8:00 do ukončení plavby v daný provozní den. Informační linka má informovat cestující o provozu lodních linek, případně poskytovat informace jako dispečink.

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle této smlouvy. Dopravce je povinen informovat cestující o výše uvedených webových stránkách přímo na lodi – umístění informačních letáků v kastlících.

Dopravce je povinen zřídit také elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že reakční doba platí pro dotazy ke spojení, tarifům a službám Dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

Dopravce je povinen zajistit, že operátoři telefonní informační linky i obsluha elektronické adresy budou schopni poskytovat detailní informace o přepravních službách dopravce, zejména informace o jízdních řádech, tarifech a přepravních podmínkách dopravce a případně o změnách v plavbě oproti jízdnímu řádu.

9. Elektronický odbavovací systém

Elektronický odbavovací systém musí splňovat veškeré požadavky blíže specifikované v příloze č. 4 Smlouvy