

07102

RÁMCOVÁ SMLOUVA

o poskytování cestovních služeb a služeb s tím souvisejících
uzavřená na základě ustanovení Obchodního zákoníku

mezi:

cestovní kanceláři
Hogg Robinson, s.r.o.
Komunardů 36, 170 00 Praha 7
Zápis v OR 28.9.1993 u Městského soudu Praha
odd. C, vložka 23298
IČO: 49684019
DIČ: CZ49684019
Bankovní spojení: Živnostenská banka Praha
Číslo účtu: 382912004/0400
IBAN: CZ030400000000382912004
Swift: ZIBA CZ PP

jednající: Borisem Plaňanským, jednatelem
(dále jen dodavatel)

a

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a. s.
Adresa: Vodičkova 34/701, 111 21 Praha 1
Zápis v OR 1.6.1992 u Městského soudu Praha
odd. B, vložka 1619
IČO: 452 79 314
DIČ: CZ45279 314
Bankovní spojení: *Komerční banka, a.s.*
Číslo účtu: *4190811110100*

jednající: *Ing. Pavel Klabanek*
(dále jen odběratel)

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy je zajišťování letenek, ubytování, pronájem vozidel, vyřizování víz a dalších služeb souvisejících se služebními, pracovními či obdobnými cestami odběratele, jeho zaměstnanců či obchodních partnerů.
- 1.2. Smlouva vymezuje rozsah práv a povinností obou smluvních stran, způsob, rozsah a sjednané standardy spolupráce.
- 1.3. Smluvní strany si tímto výslovně sjednávají a konstatují, že tato smlouva a veškeré vztahy z ní vzniklé se řídí českým právním řádem, a to příslušnými ustanoveními zák.č. 513/1991 Sb. obchodním zákoníkem, v platném znění.

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1. Dodavatel se zavazuje:
 - a) poskytovat služby pro odběratele v souladu s dohodnutým standardem obsluhy a podmínkami, obsaženými v této smlouvě a jejích přílohách
 - b) vždy nabídnout odběrateli nejnižší ceny na požadované služby v daném termínu obsažené v rezervačním systému Amadeus
 - c) vystavit cestovní dokumenty a vouchery v souladu s údaji, uvedenými na závazné objednávce odběratele
 - d) jednat v souladu se zákonem č. 159/1999 sb. ve znění pozdějších předpisů
- 2.2. Odběratel:
 - a) se zavazuje řádně a včas hradit objednané služby
 - b) dodržovat všechny podmínky a postupy stanovené touto smlouvou
 - c) zodpovídá za správnost údajů, uvedených v objednávce služby

3. Rozsah poskytovaných služeb

- 3.1. Dodavatel bude zajišťovat pro odběratele cestovní služby v následujícím rozsahu:
 - rezervace a vystavení letenek, včetně letenek v opačném směru (PTA) a letenek nízkonákladových dopravců
 - rezervace ubytování, včetně příp.vystavení voucherů
 - rezervace vozidel, včetně příp.vystavení voucherů
 - vystavení vlakových jízdenek
 - vyřízení víz
 - zajištění cestovního pojištění přes rezervační systém Amadeus
 - jiné, než vyjmenované služby, mohou být zajišťovány pouze po vzájemné dohodě
- 3.2. V případě, že balíček objednaných služeb přesáhne hodnotu 500.000 Kč nebo bude pro počet osob vyšší než 30 budou podmínky poskytovaných služeb specifikovány v samostatné smlouvě.

4. Standard obsluhy

- 4.1. Pracovní doba:

pobočka Dušní 3, Praha 1	pracovní dny 8.30 – 18.00hod.
pobočka letiště Ruzyně	7 dní v týdnu 6.00 – 20.00 hod.
- 4.2. Rezervace pro odběratele budou zpracovávány oddělením Business Travel a Incentivním oddělením. Oddělení Business Travel zajišťuje služby prostřednictvím rezervačního systému Amadeus.
- 4.3. Rezervace budou písemně potvrzeny e-mailem, včetně uvedení lhůty pro nejzazší vystavení letenky nebo voucheru a storno podmínek vystavené letenky nebo voucheru.

4.4. V případě, že rezervaci není možno zajistit prostřednictvím rezervačního systému Amadeus, bude požadavek po předchozím souhlasu odběratele, postoupen Incentivnímu oddělení.

Jedná se zejména o tyto případy:

- a) rezervace hotelu v případě většího počtu osob či v případě, že odběratel požaduje hotel, který není dostupný pro rezervaci prostřednictvím rezervačního systému Amadeus, nabídka hotelů dostupných v rezervačním systému Amadeus odběrateli nevyhovuje nebo jsou tyto hotely pro rezervaci prostřednictvím rezervačního systému Amadeus zcela vyprodány (tato situace může nastat zejm. v případě konání veletrhu či kongresu)
- b) rezervace hotelů, kdy zákazník požaduje speciální typ pokoje (například apartmány, suity, apod.)
- c) rezervace hotelů k dlouhodobému pronájmu, tedy nad 21 dní
- d) rezervace balíčku služeb, z nichž nejméně jedna není dostupná pro rezervaci prostřednictvím rezervačního systému Amadeus (například incentivní cesta, tzv. Eurovíkend nebo akce s doprovodným programem v místě pobytu)

5. Postup při objednávání cestovních služeb

- 5.1. Požadavek na zajištění služby (letenka, ubytování, pronájem vozidla a další) zašle pověřený pracovník odběratele e-mailem, příp. telefonicky sdělí cestovnímu konzultantovi dodavatele. Ten prověří aktuální nabídku volných míst a pokud nabídka odpovídá požadavkům odběratele, provede rezervaci a sdělí objednavajícímu cenu a podmínky rezervované letenky/hotel. ubytování či jiné poptávané služby. Cestovní konzultant vždy nabízí pro klienta nejvýhodnější a nejlevnější varianty letu/ ubytování a dalších služeb.
- 5.2. Cestovní konzultant dodavatele zašle odběrateli e-mailem potvrzení rezervace služby (letenky, hotelové rezervace, pronájmu auta či jiné služby) včetně uvedení lhůty pro nejzazší vystavení letenky nebo vouchery na služby a příp. storno podmínek.
- 5.3. Do tohoto termínu lze provádět změny písemně - e-mailem popř. faxem (bezplatně, pokud je umožňují aplikovaný tarif nebo stornopodmínky hotelu), a to dle ceníku za zprostředkování služeb v Příloze č. 1 – změna či zrušení rezervace před vystavením letenky zdarma.
- 5.4. Nejpozději do tohoto termínu zašle odběratel cestovnímu konzultantovi písemnou objednávku (faxem nebo e-mailem). V případě, že nebude objednávka zaslána písemně, nemůže být cestovní doklad vystaven a rezervace bude zrušena.
- 5.5. Objednané cestovní doklady budou podle volby odběratele doručeny na jeho adresu (doručení je zpoplatněno dle přílohy č.1 této smlouvy) nebo budou připraveny k vyzvednutí u přepážky dodavatele v letištní hale letiště Ruzyně. Doručování kurýrní službou v rámci Hl. m. Prahy je možné pouze v pracovní dny mezi 10.00 – 18.00 hod. Lhůta pro doručení cestovních dokumentů (letenek, voucherů apod.) kurýrní službou činí 3 hod od objednání cestovních dokumentů. Vyzvednutí cestovních dokumentů (bez ohledu na pobočku, v níž byly rezervovány) na přepážce dodavatele v Ruzyni je bezplatné. Elektronické letenky budou zaslány odběrateli elektronickou poštou.
- 5.6. Každá objednávka odběratele na poskytnutí či zajištění služeb dodavatelem, učiněná na základě potvrzení rezervace dodavatelem, se stává jejím doručením dodavatelé závaznou.. Současně doručením objednávky dodavatelé se odběratel zavazuje plně respektovat storno podmínky týkající se objednané služby a postupovat v souladu s nimi.

- 5.7. Letenky v opačném směru, zasílané do zahraničí (tzv. PTA letenky) jsou připraveny k vyzvednutí na přepážce letecké společnosti, na kterou je letenka vystavena, v místě odletu. Pokud je letenka připravena na přepážce jiné společnosti, informuje o této skutečnosti cestovní konzultant odběratele. Tyto letenky musejí být objednány minimálně 3 dny před odletem.
- 5.8. Rezervace je možné provádět i pomocí on-line rezervačního systému společnosti Hogg Robinson, který je dostupný na adrese www.kupsiletenu.cz. Rezervací prostřednictvím on-line rezervačního systému se rozumí každá rezervace letenky, které nepředcházela dotaz na toto spojení směřovaný na cestovního konzultanta a dále taková rezervace, která není následně před samotným vystavením letenky žádným způsobem měněna.
- 5.8.1. Závazný postup odběratele při rezervaci letenek on-line:
- Odběratel si sám vyhledá přes internetového rozhraní www.kupsiletenu.cz požadované lety a bez jakéhokoliv předchozího dotazu na rezervované spojení dokončí rezervaci přes uvedené rozhraní. Rezervace se provádí na konkrétní jméno cestujícího, které nelze po dokončení rezervace měnit. Při dokončení rezervace je pro odběratele vygenerován unikátní kód rezervace.
 - Odběratel požádá cestovního konzultanta o zrušení rezervace prostřednictvím e-mailu v případě, že provedená rezervace nevyhovuje anebo v případě, že plánovaná služební cesta byla odvolána, posunuta, atd.
 - Odběratel v případě požadavku na změnu již vytvořené rezervace požádá nejprve cestovního konzultanta o zrušení původní rezervace a následně si vytvoří rezervaci novou
- 5.8.2. Závazný postup dodavatele při rezervaci letenek on-line:
- Dodavatel dle potřeby vygeneruje unikátní profil specificky upravený dle možností tohoto rezervačního systému a dle potřeb odběratele
 - Dodavatel po dokončení rezervace zašle e-mailem odběrateli potvrzení rezervace spolu s unikátním kódem rezervace a kompletním itinerářem cesty, včetně potvrzení finální ceny a nejzazšího termínu pro vystavení provedené rezervace
 - Dodavatel zajistí automatické upozornění odběratele, že se blíží termín pro vystavení rezervované letenky (dalších služeb), a to 1 den před tímto termínem a v den tohoto termínu

6. Platební a cenové podmínky

- 6.1. Služby zajišťované oddělením Business Travel:
- 6.1.1. Budou účtovány průběžně, tj. po každé realizované objednávce služeb
- 6.1.2. Ceny letenek budou poskytovány v publikovaných cenách
- 6.1.3. Smluvní strany se dohodly, že dodavatelem poskytované cestovní služby se účtují formou poplatků za jednotlivé služby (tzv. transakční poplatek). Výše poplatků za jednotlivé služby je specifikována v Příloze č.1. Příloha č.1 je nedílnou součástí této smlouvy a je pro smluvní strany závazná.
- 6.1.4. Cena za poskytnuté služby je splatná na základě řádného daňového dokladu, vystaveného dodavatelem vždy po poskytnutí služeb dle této smlouvy na základě konkrétní objednávky. Faktury jsou vystavovány s 15-ti denní splatností, počítanou ode dne vystavení daňového dokladu. Fakturu vystaví vždy cestovní konzultant dodavatele spolu s vystavením cestovních dokumentů dle objednávky a fakturu řádně doručí odběrateli. Na každé faktuře dodavatel zvlášť vyčíslí transakční poplatek, který vyjma letenek podléhá dani z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši.

- 6.1.5. Transakční poplatek je po vystavení cestovního dokladu (letenky, vouchery a další) nevratný.
- 6.2. Služby zajišťované Incentivním oddělením:
Tyto služby jsou fakturovány za nákladové ceny navýšené o poplatky (fixní, procentní) za jednotlivé služby, jejichž výše bude specifikována dohodou. Platební podmínky jsou stanoveny dohodou mezi odběratelem a dodavatelem dle charakteru služby pro každou jednotlivou akci.
- 6.3. Bude-li odběratel v prodlení s úhradou faktury za služby dle této smlouvy, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní strany konstatují, že výši smluvní pokuty považují za přiměřenou. Povinnost odběratele zaplatit dodavateli smluvní pokutu nemá vliv na případnou náhradu škody, jež by vznikla dodavateli v důsledku porušení povinnosti odběratele řádně a včas zaplatit fakturu.

7. Reklamační řízení

- 7.1. Veškeré případné reklamace služeb musí být uplatněny bez zbytečného odkladu a písemnou formou.
- 7.2. Dodavatel potvrdí příjem reklamace do 1 dne od jejího obdržení. V případě, že se jedná o reklamaci služeb poskytnutých hotelem, leteckou společností nebo pronajímatelem aut, postoupí reklamaci k vyřízení příslušnému dodavateli nejpozději do 3 dnů od jejího obdržení.
- 7.3. Dodavatel informuje odběratele o postupu při řešení reklamace a podá mu vyjádření nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.
- 7.4. Vznikne-li odběrateli škoda v důsledku porušení smluvně převzaté povinnosti ze strany dodavatele nebo v souvislosti s vadně poskytnutou službou ze strany dodavatele, odpovídá dodavatel odběrateli jen za skutečnou škodu, tedy do výše skutečně prokázaných přímých nákladů odběratele vzniklých mu v souvislosti s vadně poskytnutou službou.
- 7.5. Dodavatel neodpovídá za škody (přímé i nepřímé) a nedostatky v poskytnutých službách vzniklé v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a v důsledku tzv. vyšší moci, tedy za škody způsobené přírodními katastrofami, válkou, stávkou, politickými nebo jinými obdobnými vlivy.
- 7.6. Dodavatel neodpovídá za škody, které vzniknou odběrateli jeho svévolným jednáním, neuposlechnutím pokynů zástupce dodavatele či třetí strany, nerespektováním imigračních, celních a devizových předpisů příslušné země apod.
- 7.7. Kompenzace za zcela či částečně nevyužitě další služby v důsledku škod způsobených leteckou společností se řídí přepravními podmínkami dané společnosti.
- 7.8. Pro vyloučení pochybností smluvní strany shodně konstatují, že dodavatel neodpovídá za škody způsobené odběrateli v důsledku vadně poskytnutých služeb ze strany 3. osob, tedy v případech, kdy dodavatel pouze objednané služby zprostředkuje a smluvní vztah tak vznikne přímo mezi odběratelem a 3. osobou. Jedná se zejména o letecké společnosti, hotely, půjčovny aut, apod.
- 7.9. Smluvní strany se tímto dohodly a zavazují se veškeré spory vyplývající z této smlouvy řešit smírnou cestou, k čemuž vyvinou maximální úsilí. V případě, že se nepodaří spor vyřešit smírnou cestou, postupují strany dle právních předpisů České republiky, a to dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku v platném znění, popř. též dle zákoníku občanského a spor řeší u místně a věcně příslušného soudu České republiky.

8. Trvání smlouvy

- 8.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se dle výslovné vůle obou smluvních stran na dobu tří měsíců.
- 8.2. Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou stran nebo výpovědí kteréhokoliv účastníka smlouvy bez uvedení důvodu. Výpověď musí být učiněna v písemné formě a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.
- 8.3. Dojde-li kterýmkoliv účastníkem smlouvy k zvláště závažnému porušení podmínek sjednaných v této smlouvě nebo povinností z ní vyplývajících, může druhá smluvní strana od této smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně. V případě nepřevzetí odstoupení druhou smluvní stranou, nastávají účinky odstoupení od smlouvy 3. dnem od okamžiku uložení odstoupení u orgánu zajišťujícího doručení odstoupení nebo též okamžikem odmítnutí převzetí odstoupení.
- 8.4. Výpovědí není dotčena povinnost odběratele uhradit již objednané služby podle podmínek stanovených touto smlouvou ani povinnost dodavatele tyto služby za sjednaných podmínek poskytnout. Po dobu běhu výpovědní lhůty jsou obě strany povinny dodržovat ustanovení této smlouvy a plnit povinnosti z ní vyplývající.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že po dobu trvání této smlouvy budou dodržovat partnerský vztah a budou jednat v dobré vůli ve všech záležitostech, které se týkají této smlouvy.
- 9.2. Smluvní strany si tímto výslovně sjednávají, že žádná ze stran nemá právo bez písemného souhlasu druhé smluvní strany převést práva a povinnosti, vyplývající z této smlouvy, na třetí osobu.
- 9.3. Pokud kterákoliv ze stran zjistí, že přes veškerou řádnou péči se stává neschopnou z důvodů jakýchkoliv okolností nezávisle na své vůli splnit povinnosti vyplývající z této dohody, např. z důvodů vládních opatření, výkonu suverenity, války, vzpoury, povstání, občanských nepokojů, sabotáží, epidemií či karanténou, je povinna na to upozornit druhou stranu písemným oznámením popř. jinou vhodnou formou a v takovém případě není žádná ze stran odpovědná za škodu, vzniklou v souvislosti s těmito skutečnostmi druhé straně.
- 9.4. Veškeré údaje poskytnuté kteroukoliv ze smluvních stran jsou považovány za přísně důvěrné a účastníci smlouvy se zavazují takovýmto údajům a informacím poskytnout odpovídající ochranu a zamezit 3. osobám v přístupu k těmto údajům.
- 9.5. V případě ukončení smlouvy z jakéhokoliv právního důvodu, se účastníci zavazují vrátit si veškeré důvěrné informace (s výjimkou informací, které musí uchovávat podle místních zákonů, a v tomto případě musí být kopie těchto informací zaslány druhé smluvní straně).
- 9.6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým obsahem bude nejlépe odpovídat záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.
- 9.7. Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.

- 9.8. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních v jazyce českém s platností originálu, přičemž každý z účastníků obdrží po jednom vyhotovení. Tato česká znění jsou pak rovněž rozhodná pro posuzování smlouvy a pro její výklad.
- 9.9. Účastníci smlouvy prohlašují, že jejímu obsahu rozumí, jsou s ním plně seznámeni a smlouvu uzavírají ze své svobodné a vážné vůle a nejsou si vědomi žádných skutečností, jež by jim bránili v uzavření takovéto smlouvy, na důkaz čehož níže připojují své vlastnoruční podpisy.

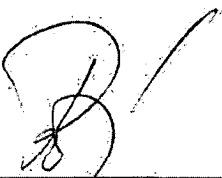
V Praze, dne 14.10.07

Dodavatel:

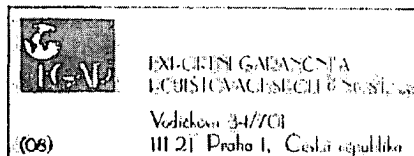
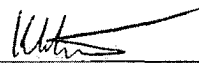
Odběratel:

Hogg Robinson, s.r.o.
Jednající
Borisem Plaňanským, jednatelem

Exportní garanční a pojišťovací společnost,
a. s.
Jednající



Hogg Robinson, s.r.o.
Diáňm 8, Praha 1
(21)



PŘÍLOHA Č. 1 – Ceny za zprostředkování služeb oddělením BUSINESS TRAVEL

Ceny služeb, nezahrnutých v níže uvedené cenové nabídce budou stanoveny dohodou.
Tato cenová nabídka je platná po dobu 3 měsíců od podpisu smlouvy.

TRANSAKCE	TRANSACTION FEE (Kč)
LETENKY	
informace o ceně a spojení	zdarma
změna či zrušení rezervace (před vystavením letenky)	zdarma
vystavení letenky (Evropa i mezikontinentální lety vč. PTA letenek v opačném směru a letenek nízkonákladových dopravců)	0 Kč
refundace a změna letenky (po vystavení)	0 Kč
vystavení letenky rezervované prostřednictvím on-line rezervačního systému www.kupsiletenu.cz	0 Kč
příplatek za vyžádání vystavení papírové letenky v případě, kdy je možné vystavit letenku elektronickou	500,00 Kč (nebo vyšší částka skutečně účtovaná leteckou společností)
seating (pokud umožňuje rezervační systém)	zdarma
doručení letenky po Praze	zdarma
doručení letenky do 24 hod. na území ČR	dle platného ceníku EMS
vyzvednutí letenky na letišti Ruzyně	zdarma
sobotní, nedělní a sváteční servis (6-20 hod.) v kanceláři na letišti v Ruzyni	bez příplatku
REZERVACE HOTELU	
rezervace hotelového ubytování v ČR	250,00 Kč
rezervace hotelového ubytování v zahraničí	350,00 Kč
PRONÁJEM VOZIDEL	
rezervace vozidla	300,00 Kč
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	
vlaková jízdenka	200,00 Kč
autobusová jízdenka	300,00 Kč
zařízení víza do ostatních zemí	700,00 Kč
zařízení víza Rusko, Bělorusko, Ukrajina	1000,00 Kč

Uvedené částky nezahrnují DPH (neúčtuje se u letenek) a poplatky účtované leteckou společností či ambasádou

Uvedené poplatky se vztahují na vystavení 1 ks cestovního dokladu/rezervace



HRG Czech Republic

U Průhonu 1588/11a
170 00 Praha 7 Holešovice
Česká republika

T +420 234 096 111
F +420 224 810 801

www.hrgworldwide.com

V Praze dne 21. října 2011

Vážená paní Záhoříková,

na základě naší schůzky dne 19. 10. 2011 si dovoluji Vám zaslat formální dopis, s žádostí o zvýšení transakčního poplatku za vystavení letenky.

Jsmo Vaším dodavatelem cestovních služeb již od roku 2007 a velice si vážíme naši spolupráce s Vámi, která byla a je vždy bezproblémová, spolehlivá, profesionální.

Od roku 2007 je Váš poplatek 190,-Kč. Snažili jsme se takto nízkou cenu udržet pro Vás co nejdéle. Za uplynulé roky letecké společnosti bohužel zhoršují cenové podmínky směrem k nám, zvyšující se náklady na konzultanty, energie, nájemné a ostatní nás vede k tomu, abychom poplatek zvýšili. Nikdo nemůže pracovat pod reálné náklady a stávající poplatek takovým je. V posledních měsících dochází u Vás k častým změnám v již zavěšených rezervacích opakovaně i několikrát v průběhu jednoho dne a tím vznikají HRG další vícenásobné náklady na jednu letenku. To jsou důvody, pro které bychom se s Vámi rádi domluvili na navýšení transakčního poplatku na 300,- Kč a to od 1. listopadu 2011.

Letenky Vám nabízíme vždy za nejnižší možnou cenu. Vyjednali jsme pro Vás speciální ceny na letenky do Bruselu. To je úspora až 20% na každé letence a jistě není zanedbatelná ve Vašem rozpočtu.

Jedním z hlavních zájmů HRG je nabídnout svým klientům co nejvýhodnější ceny letenek a ostatních služeb dle Vámi zadaných požadavků a vyjednat lepší cenové podmínky u dodavatelů a tím snížit náklady na cestovním.

Děkuji za pochopení a doufám, že naše letitá spolupráce bude pokračovat. Prosím o sdělení, zda transakční poplatek 300,-Kč můžeme od 1. listopadu 2011 účtovat.

S pozdravem,

Ilona Vlčková
HRG Account Manager pro Vaši společnost

Hogg Robinson, s.r.o.
U Průhonu 1588/11a, Praha 7
IČO: 49684019 DIČ: CZ49684019

Pro Vaši informaci příkládám report za období od ledna do konce září 2011.

Sídlo společnosti:

Hogg Robinson, s.r.o.
U Průhonu 1588/11a
170 00 Praha 7 Holešovice
IČO: 49684019
DIČ: CZ49684019