

**Všeobecné standardy úrovně poskytovaných služeb na Letišti Leoše Janáčka Ostrava:
(dále jen „VS“) platné od 1.3.2024**

Článek 1. – Úvodní ustanovení

Tyto VS stanovují a upravují standardy úrovně služeb poskytovaných cestujícím a veřejnosti na Letišti Leoše Janáčka Ostrava ze strany Podnájemců, jako provozovatelů jednotlivých obchodních prostor (provozů), způsob kontroly úrovně poskytovaných služeb a stanovují postupy za účelem nápravy zjištěných nedostatků. Mimo povinností vyplývajících ze Smlouvy se Podnájemce a Nájemce zavazují dodržovat takto stanovené podmínky VS, které tvoří nedílnou součást každé příslušné Smlouvy.

Definice a pojmy:

Pro účely VS a právního vztahu mezi Podnájemcem a Nájemcem se použijí mimo definicí a pojmů stanovených ve Smlouvě i tyto:

ID karta – identifikační karta vydaná Provozovatelem Letiště Leoše Janáčka Ostrava pro personál Podnájemce, která opravňuje ke vstupu do konkrétního prostoru Letiště Leoše Janáčka Ostrava.

Provoz – nebytový prostor určený pro obchodní účely, především prodej zboží, v souladu s hlavním předmětem činnosti Podnájemce, (jako jsou kavárny, bary, fast foody ...).

Nájemce – Letiště Ostrava, a.s., která je provozovatelem mezinárodního Letiště Leoše Janáčka Ostrava.

Podnájemce – subjekt práva, kterým může být fyzická nebo právnická osoba.

Zástupce Nájemce – osoba oprávněná/pověřená Nájemcem vykonávat kontrolu (dle článku 4. těchto VS).

Článek 2. – Standardy úrovně poskytovaných služeb

2.1. Podnájemce se zavazuje dodržovat mimo povinností ustanovených v příslušné Smlouvě i níže uvedené standardy úrovně poskytovaných služeb:

- a) zabezpečit, aby personál Podnájemce byl vždy a za každých okolností označený ID kartou Provozovatele Letiště Leoše Janáčka Ostrava, a to na viditelném místě a při obsluhování byl vždy a za každých okolností ustrojený v souladu s dobrými mravy,
- b) zabezpečit dostatečně širokou škálu a množství nabízeného sortimentu zboží v odpovídající kvalitě, přičemž minimální rozsah Podnájemcem nabízeného sortimentu, se kterým Nájemce souhlasí, a který je Podnájemce povinný zabezpečit v každém momentu trvání podnájemního vztahu je uvedený v příslušné Smlouvě,
- c) zabezpečit, aby byly kdykoli v průběhu trvání příslušné Smlouvy zboží a/nebo služby označené cenou na viditelném místě (tzn. povinnost vést ceník),
- d) udržovat provoz v čistém, estetickém a uspořádaném stavu a zabezpečit přiměřený komfort návštěvníkům provozu,

- e) zabezpečit, aby byla oznámení a jiná oznámení, mající provozní a výlučně dočasný charakter (např. uzavření provozu z důvodů přestávky, technické závady, dále jen „Dočasná provozní oznámení“) zveřejněna v provozu. Podnájemce není oprávněný používat ručně psaná Dočasná provozní oznámení, v opačné případě si Nájemce vyhrazuje právo nařídit jejich úpravu a v odůvodněných, výjimečných případech i jejich odstranění. Podnájemce je povinný sjednat nápravu, respektive odstranit nevhodné Dočasné provozní oznámení bezodkladně od vznesení výhrady, jinak se jedná o případ článku 5., odst. 5.1.1, písm. a) VS.
- f) zabezpečit, aby byla oznámení mající provozní charakter (např. otevírací doba, označení zodpovědného zástupce provozu, dále jen „Trvalé provozní nápisy“) zveřejněna v českém a anglickém jazyku a způsobem, který bude korespondovat s celkovým designem provozu, nacházejícím se na/v Předmětu podnájmu, později po tom, co s jejich vystavením/použitím Nájemce vyslovil souhlas, a to písemnou formou, v opačné případě je Nájemce oprávněný nařídit odstranění Trvalých provozních nápisů a to bezodkladně od vznesení výhrady. V případě nerespektování nařízení Nájemce se jedná o případ článku 5., odst. 5.1.1, písm. a) VS.
- g) zabezpečit ze strany Nájemce předcházející písemné odsouhlasení v případě výběru inventáře (tj. zařízení) provozu, a to před otevřením a v průběhu doby trvání podnájmu jakéhokoli nového, dodatečného inventáře provozu, a/nebo v případě přemístění inventáře v rámci takové části provozu nájemce, která je veřejně přístupná, a/nebo viditelná.
- h) zabezpečit, aby kavárenské provozování s občerstvením (tzn. provozování s pohostinskými službami) byly provozovány výlučně obsluhou,
- i) zabezpečit dostatečné vyškolení personálu Podnájemce v oblasti komunikace se zákazníkem tak, aby byly služby Podnájemce, poskytované jeho personálem na odpovídající úrovni, tzn. profesionálně, respektující pravidla slušného chování a zásady, které jsou při styku se zákazníkem běžně uznávané.
- j) že personál podnájemce, zabezpečující výkon pohostinské a/nebo jiné obchodní činnosti bude tuto, pro cestující veřejnost, poskytovat kvalitně v běžném standardu služeb na mezinárodním letišti. Bude zachovávat dobré jméno Nájemce, jako provozovatele letiště. Bude, při obsluhování vždy a za každých okolností, ustrojený v souladu s dobrými mravy a k cestující veřejnosti slušný.
- k) že personál podnájemce bude ovládat komunikaci v anglickém jazyku, a to minimálně na úrovni A2 dle společného evropského referenčního rámce,
- l) zabezpečit v předmětu podnájmu možnost bezhotovostního platebního styku prostřednictvím platebního terminálu a akceptovat všechny platební karty běžně přijímané v obchodním/platebním styku na území ČR,
- m) důsledně plnit povinnosti ve smyslu zákon č. 112/2016 Sb. o evidenci tržeb a vyhlášky č. 269/2016 Sb., o způsobu tvorby podpisového kódu poplatníka a bezpečnostního kódu poplatníka a nařízení vlády o vyloučení některých tržeb z evidence tržeb.,
- n) uvést do ceníku a/nebo na jiné vhodné (viditelné) místo v rámci provozu, že pro případ nevydání příjmového pokladního dokladu zákazníkovi ze strany personálu Podnájemce, není zákazník povinný za zboží a/nebo službu zaplatit.

Článek 3. – Provozní doba

3.1. Dohodnutá provozní doba

- a) Podnájemce je povinný, po celou dobu podnájmu nepřetržitě vykonávat provozní činnost specifikovanou v příslušné smlouvě tak, že tato bude, cestující veřejnosti, přístupná denně, v době (otevíracích hodinách) stanovené v příslušné Smlouvě v souladu s letovým plánem. Podnájemce se zavazuje, že provozní činnost provozu bude vždy zahájena minimálně 2 (slovem: dvě) hodiny před prvním plánovaným odletem do doby posledního odletu podle aktuálního letového plánu. V případě plánovaného uzavření provozovny z důvodu proškolení personálu apod., je podnájemce povinen tuto skutečnost oznámit nájemci minimálně 14 dní předem.
- b) výše uvedenými podmínkami, týkajícími se dohodnuté provozní doby, není Podnájemce vázán, jestliže mu v provozu brání důvod hodný zřetele, kterým je vyšší moc. Tato skutečnost musí být Nájemci oznámena bez zbytečného odkladu, kdy se podnájemce o existenci překážky dozvěděl,
- c) Podnájemce je dále, povinný, v souvislosti s ustanovením dle písm. b) tohoto článku VS, oznámit Nájemci jednak předpokládaný čas znovu otevření provozu, a současně, po odpadnutí důvodů, které způsobily přerušení provozu, bez zbytečného odkladu tento obnovit,
- d) Nájemce je povinný informovat podnájemce o letovém plánu a o všech jeho změnách předem, bez zbytečného odkladu.

Článek 4. – Kontrola dodržování standardů úrovně poskytovaných služeb

- 4.1. Nájemce bude vykonávat kontroly dodržování standardů úrovně poskytovaných služeb výlučně Zástupcem Nájemce (osoba oprávněná/pověřená Nájemcem vykonávat kontrolu)
- 4.2. Z kontroly dodržování standardů úrovně poskytovaných služeb bude vždy ve dvou výtiscích vyhotovený písemný záznam, po jednom obdrží Podnájemce a Nájemce hodnotící především:
 - a) personál: chování, vstřícnost, úpravu zevnějšku a celkovou úroveň obsluhy,
 - b) provoz: čistota, atmosféra,
 - c) ceny a účtování: nabídkové listy, označení sortimentu a/nebo služeb cenovkami, vydávání pokladních dokladů,
 - d) množství a kvalitu nabízeného sortimentu (tzn., zda je Podnájemcem dodrženy alespoň minimální rozsah nabízeného sortimentu),
 - e) celkový dojem zákazníka/ Zástupce Nájemce
- 4.3. Nájemce bude záznamy pravidelně:
 - a) vyhodnocovat,
 - b) v případě nedostatků navrhnout způsob nápravy s ohledem na VS a kontrolovat sjednání nápravy,
- 4.4. Nájemce založí „Kartu podnájemce“, tato bude určena k zaznamenávání všech aspektů spolupráce mezi Nájemcem a Podnájemcem,
- 4.5. Nájemce bude podle potřeby iniciovat jednání s Podnájemci. Předmětem bude především hodnocení spolupráce, úrovně poskytovaných služeb, přijímání návrhů na zlepšení.

Článek 5. – Sankce

5.1. Druhy porušení standardů úrovně poskytovaných služeb:

5.1.1. Za méně závažná porušení standardů úrovně poskytovaných služeb se považují především níže specifikované nedostatky:

- a) nerealizování nápravy ve vztahu k použití nevhodných Dočasných provozních oznámení a/nebo Trvalých provozních nápisů a/nebo nápisů o dočasných akcích, a to i přes výzvu nájemce podle článku 2., odst. 2.1, písm. e) a/nebo f) VS,
- b) nenáležité ustrojení personálu Podnájemce podle článku 2., odst. 2.1, písm. a), j) VS,
- c) přemístění inventáře podnájemce bez předchozího souhlasu v případě článku 2., odst. 2.1, písm. g) VS,
- d) nezabezpečení předchozího souhlasu v případě článku 2., odst. 2.1., písm. h) VS,
- e) nedodržení čistoty a pořádku provozu (zejména interiéru provozu inventáře, používaných zařízení/přístrojů, servisovacího vybavení),
- f) nedodržení minimálního rozsahu podnájemcem nabízeného sortimentu, který je specifikován v příslušné Smlouvě, to neplatí a o méně závažné porušení se nejedná, jestliže Podnájemce Nájemci hodnověrným způsobem prokáže, že daný druh zboží nenabízí z důvodů na straně smluvního dodavatele,
- g) neznalost anglického jazyka personálu Podnájemce podle článku 2., odst. 2.1, písm. l), porušení povinnosti zavést platební terminál, stanoveno v článku 2., odst. 2.1., písm. m) VS,

5.1.2. Za závažné porušení standardů úrovně poskytovaných služeb se považuje:

- a) nevydání pokladního dokladu (porušení povinnosti plynoucí z článku 2., odst. 2.1., písm. n) VS,
- b) nedodržování hygienických norem,
- c) případ, kdy se kterýkoli z méně závažných nedostatků (kromě méně závažného porušení podle odst. 5.1.1, písm. k) tohoto článku, i po upozornění Nájemcem, zopakuje alespoň 2 (slovem: dva) krát za kalendářní rok.

5.1.3. Za porušení a/nebo nedodržení standardů úrovně poskytovaných služeb může nájemce vůči podnájemci uplatnit v každém jednotlivém případě následovně sankce:

- a) méně závažná porušení podle odst. 5.1.1. písm. a) až f) tohoto článku smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých),
- b) za závažná porušení smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých).

5.1.4. Bez ohledu na uplatnění/neuplatnění sankcí podle odst. 5.1.3 tohoto článku, bude Nájemce v případě porušení povinností plynoucích z VS postupovat následovně:

- a) Podnájemci doručí osobně a/nebo doporučenou poštou písemné napomenutí, ve kterém bude uvedena přiměřená lhůta na odstranění nedostatku,
- b) v případě, když se vyskytne 2. (slovem: druhé) méně závažné porušení, nájemce doručí podnájemci 2. (slovem: druhé) napomenutí,
- c) v případě 3. (slovem: třetího) méně závažného porušení je toto považováno již za závažné porušení a Nájemce je oprávněn uplatnit právo na odstoupení od příslušné Smlouvy ve smyslu podmínek ve Smlouvě uvedených. Právo odstoupit od Smlouvy se uplatní i v ostatních případech, které jsou v tomto článku definované jako závažná porušení Smlouvy (odst. 5.1.2., písm. a) nebo b) tohoto článku ve vztahu ke kterým Nájemce může odstoupit okamžitě bez potřeby předchozího napomenutí.

Článek 6. – Ukončení podnájmu

- 6.1. Podnájem končí uplynutím sjednané doby podnájmu.
- 6.2. Podnájem může ukončen písemnou dohodou smluvních stran i před uplynutím sjednané doby podnájmu za podmínky, že budou vypořádány všechny vzájemné závazky smluvních stran vztahujících se na předmětný podnájemní vztah.
- 6.3. Nájemce má právo okamžitě písemně odstoupit od příslušné Smlouvy jestliže:
 - a) Podnájemce užívá Předmět podnájmu k jinému než v příslušné Smlouvě stanovenému účelu,
 - b) Podnájemce přenechává Předmět podnájmu do výpůjčky a/nebo jiné formy užívání třetí osobě,
 - c) jestliže Podnájemce i přes předchozí písemná upozornění užívá Předmět podnájmu a/nebo vykonává obchodní činnost takovým způsobem, že na Předmětu podnájmu vzniká škoda a/nebo bezprostředně hrozí vznik škody materiální nebo na dobrém jméne Nájemce,

Článek 7. – Benefity pro zaměstnance Letiště Ostrava, a.s.

- 7.1. V zájmu posílení obchodních aktivit dohodli smluvní strany následující benefity pro zaměstnance Nájemce:
 - a) Podnájemce se zavazuje poskytnout zaměstnancům Nájemce, kteří se prokáží platnou ID kartou vydanou Provozovatelem Letiště Leoše Janáčka Ostrava, slevu z cen nabízeného zboží a/nebo služeb Podnájemce, jejich výše bude definována samostatně v příslušné Smlouvě.,
 - b) Nájemce se zavazuje zabezpečit dostatečnou propagaci uvedeného benefitu mezi zaměstnanci Letiště Ostrava, a.s.

Článek 8. – Doručování

- 8.1. Smluvní strany se dohodli, že písemnosti obsahující právně významné skutečnosti podle příslušné Smlouvy, si budou doručovat poštou, formou doporučené zásilky, a/nebo osobně s potvrzením o přijetí písemnosti, pokud není dohodnuto jinak. Písemností obsahující právně významné skutečnosti se, pro účely těchto VS a příslušné Smlouvy, rozumí především výpověď/odstoupení od příslušné Smlouvy, výzva k úhradě pohledávek či jakéhokoli plnění,
- 8.2. pro potřeby doručování prostřednictvím pošty se použijí adresy sídel smluvních stran, respektive korespondenční adresy uvedené v záhlaví příslušné smlouvy. V případě jakékoli změny adresy určené k doručování písemností na základě příslušné Smlouvy, se příslušná smluvní strana zavazuje o změně adresy a/nebo kontaktních údajů bezodkladně písemně informovat druhou smluvní stranu, v takovémto případě je pro doručování rozhodující nová adresa řádně oznámená smluvní straně před odesláním písemností. Odesílající strana nenese případné právní následky spojené s nesplněním oznamovací povinnosti adresáta písemnosti ve smyslu tohoto bod VS,
- 8.3. při doručování prostřednictvím pošty se zásilka považuje za doručenou dnem jejího doručení na adresu dle bodu 8.2. tohoto článku VS,
- 8.4. za den doručení zásilky se považuje i den, ve kterém smluvní strana, která je adresátem odepre doručovanou zásilku převzít a/nebo 3. (slovem: třetí) pracovní ode dne začátku plynutí odběrné lhůty na vyzvednutí zásilky na poště,

- 8.5. při ostatních způsobech doručování zpráv (doručování zasláním datové nebo e-mailové zprávy), které neobsahují právní úkon a slouží pouze pro účely urychlení vzájemné komunikace smluvních stran, se tyto považují za doručené odesláním datové anebo e-mailové zprávy.

Článek 9. – Požadavky BOZP

- 9.1. Podnájemce se zavazuje, že po celou dobu sjednaného podnájmu v souladu s příslušnou Smlouvou, budou personálem dodržovány základní požadavky na BOZP, které jsou nedílnou součástí příslušné Smlouvy tak, jak jsou formulovány v Zákoníku práce, Zákoně o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci ve Vyhláškách dříve vydaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, v Zákoně o ochraně veřejného zdraví, Nařízeních vlády a Vyhláškách vydávaných Ministerstvem zdravotnictví a v českých technických normách (ČSN).

Článek 10. – Změny VS

- 10.1 Tyto VS je Nájemce oprávněný měnit s tím, že uvedené změny s ohledem na zachování principu jistoty a stability jakož i s ohledem na další principy v právním vztahu Smluvních stran, nelze vztahovat:
- a) na změnu podstatných náležitostí příslušné Smlouvy, jako Předmět podnájmu, účel a doba podnájmu,
 - b) na stanovené důvody a způsoby ukončení příslušné Smlouvy kteroukoli ze smluvních stran, to neplatí, jestliže potřeba změny (sladění) smluvních podmínek vyplývá z platných právních předpisů České republiky,
 - c) jestliže Nájemce v průběhu trvání podnájmu přijme nové VS, budou se jimi spravovat práva a povinnosti ve smyslu příslušné Smlouvy uzavřené před jejich účinností jen za předpokladu, že s novými VS Podnájemce vysloví souhlas dodatkem k příslušné Smlouvě.