

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená mezi:

Česká republika - Úřad pro civilní letectví

se sídlem: K letišti 1149/23, 160 08 Praha 6
IČ: 48134678
DIČ: neplátce DPH
bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, číslo účtu: 3727061, kód pen. ústavu 0710
zastoupená: Ing. Davidem Jágrem, ředitelem
dále jen „objednatel“

Osoba oprávněná jednat ve věcech této smlouvy:
Petr Švestka, vedoucí IT

a

NOTIA Informační systémy, spol. s r. o.

se sídlem: Blanická 16, 120 00 Praha 2
spisová značka: C 35797 vedená u Městského soudu v Praze
IČ: 62917731
DIČ: CZ62917731
bankovní spojení: 81940001/5500
zastoupená: Ing. Michalisem Michailidisem, ředitelem
dále jen „zhotovitel“

Osoba oprávněná jednat ve věcech této smlouvy:
Ing. Michalis Michailidis

v souladu s ust. § 2586 odst. 1 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provést na svůj náklad a nebezpečí dílo ve smyslu úpravy IS ÚCL dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy a závazek objednatele aktivně přitom spolupracovat, uhradit sjednanou cenu a dílo převzít.

II. TERMÍN PLNĚNÍ

Termín plnění je nejpozději do 1.12.2019.

III. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění závazku zhotovitele podle této smlouvy je sídlo objednatele.



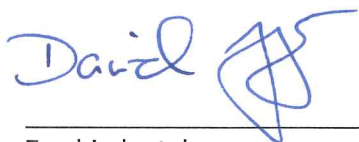
2. Objednatel je oprávněn od dohody odstoupit v případě, že zhotovitel je v prodlení s plněním oproti termínu této smlouvy delším než 30 dnů a ani po výzvě stanovující dodatečnou lhůtu k dokončení plnění nepředal plnění objednateli.

VIII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

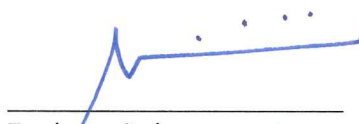
1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Ve všech otázkách výslovně neupravených touto smlouvou se postupuje podle ustanovení smlouvy o dílo uzavřené mezi stranami dne 1. 7. 2013. V otázkách neupravených ani touto smlouvou o dílo se postupuje podle obecně závazných právních předpisů ČR.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno.
4. Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Veškeré případné spory vzešlé z této dohody nebo vzniklé v souvislosti s touto smlouvou se smluvní strany pokusí řešit smírným jednáním.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena na základě jejich skutečné a svobodné vůle, což stvrzují vlastnoručními podpisy svých oprávněných zástupců.

V Praze dne 1.10. 2019

V Praze dne 27.9. 2019



Za objednatele
Ing. David Jágr



Za zhotovitele
Ing. Michalis Michailidis



IV. CENA A ZPŮSOB PLACENÍ

1. Cena za dílo je stanovena v celkové výši 991.735 Kč bez DPH. Cena částky s DPH bude vypočtena dle zákonné sazby a výše. Dle současné výše DPH je celková cena s DPH 1.199.999,35 Kč.

2. Objednatel se zavazuje, že uhradí fakturovanou cenu dle cenového ujednání a v dohodnutých lhůtách splatnosti.

Zhotovitel vystaví fakturu s těmito náležitostmi:

- označení faktury a číslo,
- název a sídlo zhotovitele a objednatele,
- předmět plnění,
- cena díla.

3. Objednatel se zavazuje zaplatit fakturu do 21 dnů po jejím doručení. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena třetího dne po datu odeslání.

V. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění díla.

2. Objednatel se zavazuje poskytovat zhotoviteli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků zhotovitele.

3. Objednatel se dále zavazuje umožnit zhotoviteli a jeho pracovníkům plný přístup k vlastnímu programovému vybavení a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.

VI. ZÁRUKA, ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVIS

1. Zhotovitel poskytuje záruku na vady jím dodávaného díla.

2. Záruční doba činí 12 měsíců a začíná běžet ode dne předání.

3. Zhotovitel se zavazuje, že reklamované nedostatky díla bude odstraňovat po dobu záruky bezplatně a v co nejkratší době maximálně do 10 pracovních dnů od jeho převzetí. Reklamované nedostatky musí být objednatelem předávány bez zbytečného prodloužení písemnou formou. Zhotovitel reklamaci převezme a písemně potvrdí nejpozději do dvou pracovních dnů.

4. Pozáruční servis bude v případě zájmu Objednatele poskytován na základě zvláštní smlouvy mezi smluvními stranami.

VII. Odstoupení od dohody

1. Zhotovitel je oprávněn od dohody odstoupit v případě:

- i) že je objednatel v prodlení delším než 30 dnů od data splatnosti daňového dokladu vystaveného v souladu s touto smlouvou. Nároky zhotovitele na úhradu dosud řádně a včas poskytnutých plnění zůstávají odstoupením od smlouvy nedotčeny,
- ii) že objednatel ani po opakované výzvě obsahující dodatečnou lhůtu neposkytl součinnost nezbytnou k plnění dle této smlouvy. Nároky zhotovitele na úhradu dosud řádně a včas poskytnutých plnění zůstávají odstoupením od smlouvy nedotčeny.



Kompenzace

Agenda IS ÚCL

1 POPIS ŘEŠENÍ

Jeden záznam/požadavek v agendě kompenzací bude pro předem určenou skupinu osob (skupina osob = všichni, kteří cestují v rámci jedné rezervace, obvykle např. rodina) pouze jednou a celý proces a veškerá komunikace k danému požadavku bude evidována v jednom spisu. K danému letu ale může být několik různých (nebo stejných) požadavků/spisů od různých skupin osob. Všechny stejné požadavky k danému letu bude možné seskupovat do skupin dle stavu fáze prošetření stížnosti nebo dle stavu přestupkového řízení a pracovat s nimi hromadně.

K žádosti o kompenzaci bude možné zapsat další osoby, jichž se nárok na kompenzaci týká, ale emailová/písemná komunikace adresovaná cestujícím bude jen na hlavní osobu/stěžovatele. Komunikace adresovaná leteckému dopravci bude obsahovat údaje cestujících. Osoba stěžovatele, jedná-li se o osobu odlišnou od cestujícího, bude v komunikaci s dopravcem pominuta.

Dle předdefinovaného procesního stromu bude požadavek procházet jednotlivými stavy a procesy. Požadavky ve stavu/procesu, na který musí reagovat obsluha (obvykle při vypršení nějaké lhůty nebo doručení nějakých podkladů), budou zobrazeny v informačním okně (dashboardu) při aktivaci agendy z hlavního okna nebo vyvolaném z menu.

Pro komunikaci se stěžovateli ÚCL vytvoří emailovou schránku kompenzace@caa.cz (server MS Exchange), ze které se budou automaticky načítat došlé emaily do ISÚCL a párovat dle čj. Jakmile se spáruje email, obdrží zaměstnanec ISUCL notifikaci. V ÚCL budou určeny osoby (s přístupem do schránky kompenzace@caa.cz), pro zaslání informací o nespárovaném emailu.

Systém vyhodnocuje schválené automatické procesy a hlídá termíny. V případě uplynutí termínu automaticky generuje další krok nebo email na pověřeného zaměstnance ÚCL. V agendě bude možnost zaslání emailu s libovolným/předdefinovaným textem kontaktní osobě daného požadavku.

Jednotlivé stavy procesu zpracování požadavku a skupin budou v seznamu požadavků barevně označené.

2 PRŮBĚH ZPRACOVÁNÍ

2.1 VZNIK ŽÁDOSTI

2.1.1 Webové rozhraní

Tady bude popis web formuláře.

Automatické přidělení jedacího čísla a vygenerování opisu zapsaných dat z WEB rozhraní do PDF dokumentu dle přílohy 5.1 pro spisovou službu a uložení na disk pro další zpracování.

2.1.2 Zápis z jiných zdrojů

Pověření zaměstnanci ÚCL přepíší požadavek ručně přímo do IS ÚCL

2.2 ZPRACOVÁNÍ ŽÁDOSTI

V průběhu zpracování prochází žádost několika stavy a v rámci nich postupnými procesy/logy.



2.2.1 Vložení a ověření dat

Při zápisu do ISUCL je záznam ve stavu=0 (nový) a v případě ručního zápisu nemá jednací/spisové číslo. To přiřadí zaměstnanec ÚCL ručně. U jiných druhů zápisů se přiřadí automaticky procesně při potvrzení správnosti dat a zápisu prvního procesu **“Podání žádosti”** s generovaným jednacím číslem. Pokud se jednací/spisové číslo přiřadí ručně (např. z essl) tak se následně použije v zápisu prvního procesu.

Požadavek na kompenzaci může být zapsán z externího zdroje (např. webové rozhraní) s informačním emailem pověřenému zaměstnanci ÚCL nebo přímo v ISUCL s průběžnou automatickou kontrolou dat i s kontrolou místní příslušnosti. Po uložení dojde k vygenerování procesního záznamu což je vždy **“Podání žádosti”**. Následně pověřený zaměstnanec ÚCL zkontroluje správnost dat a popř. vyzve stěžovatele k doplnění dat (příloha 5.3)

Zaměstnanec ÚCL zkontroluje data, místní příslušnost a úřad dle místní příslušnosti a požadavek potvrdí. Stav=1 (potvrzený). Vygeneruje se procesní záznam **“Potvrzení žádosti”**. Při procesu potvrzení dojde i ke kontrole, zda je na kompenzaci nárok nebo jestli už daný let nemá evidovanou nějakou kompenzaci.

V případě, že pro projednání stížnosti není ÚCL místně příslušným orgánem, vygeneruje se procesní záznam **“Není místní příslušnost”** a písemná nebo emailová komunikace (příloha 5.1) se spolu s průvodním dopisem odešle na místně příslušný úřad v daném státu () a zároveň se odešle informační email stěžovateli (příloha 5.2) a žádost přechází do stavu=9 (ukončená).

V případě, že není na kompenzaci nárok, vygeneruje se procesní záznam **“Bez kompenzace”** s následnými komunikačními operacemi (příloha 5.4) stěžovateli a žádost přechází do stavu=9 (ukončená).

Je-li pro projednání stížnosti místně příslušný ÚCL a stížnost nebyla vyloučena z projednání předchozím postupem, provede se kontrola možné existence již pravomocně rozhodnutého relevantního požadavku v případě zpoždění nebo zrušení letu se závěrem, že byl letecký dopravce shledán vinným. Pokud takový existuje, vygeneruje se procesní záznam **“Kompenzace”** s následnými komunikačními operacemi stěžovateli o tom, že nárok na kompenzaci má a dopravci se odešle výzva k úhradě kompenzace čekajícímu cestujícímu (příloha 5.5 a 5.16 pro dopravce) a žádost přechází do stavu=9 (ukončená). V případě, že byl pravomocným rozhodnutím ÚCL letecký dopravce u zpoždění nebo zrušení letu shledán nevinným, odešle se o tom zpráva cestujícímu a žádost přechází do stavu=9 (ukončená). Pokud je požadavek stále aktivní, provede se kontrola možné existence již souběžného relevantního požadavku v šetření, který však zároveň není ještě v přestupkovém řízení. Pokud takový existuje, tak se nový požadavek připojí do příslušné skupiny požadavku, vygeneruje se procesní záznam **“V šetření”** a je odeslán následnými komunikačními operacemi stěžovateli (příloha 5.6) a dopravci (příloha 5.7), žádost přechází do stavu=2 (Čeká se) a čeká na vyřešení primárního požadavku.

Existuje-li souběžný relevantní požadavek v přestupkovém řízení. Nepropojují se, ale vygeneruje se procesní záznam **“V řízení”** s následnými komunikačními operacemi (příloha 5.8) a žádost přechází do stavu=2 (Čeká se) a čeká se na nabytí právní moci rozhodnutí nebo na potvrzení dopravce že uhradí kompenzaci. Po nabytí právní moci se postupuje způsobem popsáním výše.

Ve všech ostatních případech se vygeneruje procesní záznam **“Zpracování”**, žádost přechází do stavu=3 (Řeší se) a aktualizuje se záznam dle údajů z Flightstats.

2.2.2 Komunikace s dopravcem

Pokud je záznam plně aktualizován a zkontrolován odešle se žádost o stanovisko dopravci (příloha 5.9) a emailová informační komunikace stěžovateli (příloha 5.10). Vygeneruje se procesní záznam **“Žádost o stanovisko”**.



Pokud ani po stanovené lhůtě není stanovisko dopravce, odešle se urgence na dopravce (příloha 5.11) a emailová informační komunikace stěžovateli (příloha 5.12). Vygeneruje se procesní záznam **“Urgence”**.

V případě, že ÚCL obdrží stanovisko dopravce, přechází žádost do stavu=4 (kompletace podkladů). Pokud nejsou podklady kompletní, odešle se emailová komunikace na dopravce s požadavkem na doplnění (příloha 5.13) a vygeneruje se procesní záznam **“Doplnění”**.

Jsou-li podklady kompletní, vygeneruje se procesní záznam **“Podklady”**.

Nereaguje-li dopravce, odešle se stěžovateli dotaz (příloha 5.15), zda je žádost stále aktuální a vygeneruje se procesní záznam **“Ověření”**. Je-li po obdržení stanoviska stěžovatele nárok stále aktuální, zahajuje se přestupkové řízení stav=5 (Přestupkové řízení) a procesní záznam **“Přestupkové řízení”**.

2.2.3 Vyhodnocení

ÚCL vyhodnotí stanovisko dopravce a rozhodne, zda s ním souhlasí.

Pokud ano a je obsahem vyplacení kompenzace, tak se žádosti a všem připojeným žádostem ve stavu=2 (Čeká se) vygeneruje procesní záznam **“Kompenzace”** s následnými komunikačními operacemi stěžovatelům (příloha 5.37) a žádost přechází do stavu=9 (ukončená). V případě že na kompenzaci není nárok, vygeneruje se procesní záznam **“Bez kompenzace”** s následnými komunikačními operacemi stěžovatelům (příloha 5.38) a žádost přechází do stavu=9 (ukončená).

Nesouhlasí-li ÚCL se stanoviskem dopravce vygeneruje procesní záznam **“Nesouhlas”** s následnými komunikačními operacemi dopravci s výzvou k úhradě škody (příloha 5.16) a informační komunikaci stěžovateli (příloha 5.17).

Pokud následně přijde od dopravce zpráva, že byla kompenzace uznána, tak se se žádosti a všem připojeným žádostem ve stavu=2 (Čeká se) vygeneruje procesní záznam **“Kompenzace”** s následnými komunikačními operacemi stěžovatelům (příloha 5.4) a žádost přechází do stavu=9 (ukončená).

Nereaguje-li dopravce na nesouhlas, IS ÚCL odešle se stěžovateli dotaz, zda je žádost stále aktuální (příloha 5.15) a vygeneruje se procesní záznam **“Ověření”**. Je-li po obdržení stanoviska stěžovatele nárok stále aktuální, zahajuje se přestupkové řízení stav=5 (Přestupkové řízení) a procesní záznam **“Přestupkové řízení”**.

2.2.4 Přestupkové řízení

Přestupkové řízení prochází 3 základními kroky

2.2.4.1 Obeslání účastníků

Do jednoho přestupkového řízení vstupuje každá žádost samostatně (*nebo lze všechny propojené relevantní žádosti do jednoho přestupkového řízení zařadit jako celek ... zatím zrušeno*) a současně se nastaví příznak “přestupkové řízení” a odešlou se informace dopravci (příloha 5.18) a stěžovateli (příloha 5.19) o zahájení přestupkového řízení. Následně se vygeneruje procesní záznam **“Výzva CZ”** nebo **“Výzva EN”** (jiná čekací lhůta) s následnými komunikačními operacemi dopravci k doplnění podkladů (příloha 5.20 nebo příloha 5.21).

2.2.4.2 Zpracování a doplnění podkladů

V případě, že ÚCL obdrží stanovisko dopravce nebo vyprší lhůta, přechází žádost do stavu=6 (Podklady přest. řízení).

Pokud nejsou podklady kompletní, odešle se emailová komunikace na dopravce s požadavkem na doplnění a vygeneruje se procesní záznam **“Výzva – doplnění”** (příloha 5.22 nebo příloha 5.23).

Nedodá-li dopravce aktualizované podklady, vygeneruje procesní záznam **“Výzva - předvolání”** s následnými komunikačními operacemi dopravci (příloha 5.24).

Jsou-li podklady kompletní, vygeneruje se procesní záznam **“Dokončení dokazování”** s následnými komunikačními operacemi dopravci (příloha 5.26 a příloha 5.27)



Na přímou žádost dopravce lze lhůtu pro nahlížení do dokumentace prodloužit. Procesní záznam **“Prodloužení lhůty”** s následnými komunikačními operacemi dopravci (příloha 5.28)

2.2.4.3 Vyhodnocení a dokončení

ÚCL zpracuje případné vyjádření dopravce a rozhodne. Procesní záznam **“Rozhodnutí”** s následnými komunikačními operacemi dopravci (příloha 5.29; 5.30; 5.31). Dopravce se může proti rozhodnutí odvolat. Procesní záznam **“Odvolání”**.

Je-li odvolání vyhodnoceno jako oprávněné, vygeneruje úřad Autoremeduru, procesní záznam **“Auto-remedura”** a vydá nové rozhodnutí. Procesní záznam **“Rozhodnutí”** s následnými komunikačními operacemi dopravci (příloha 5.32). Dopravce se může opět proti rozhodnutí odvolat. Opakování cyklu od rozhodnutí.

Není-li odvolání vyhodnoceno jako oprávněné vygeneruje úřad Postoupení spisu na MD, procesní záznam **“Postoupení spisu”** s následnými komunikačními operacemi dopravci a stěžovateli (příloha 5.33 a příloha 5.34) a celý spis postoupí na MD.

MD může svým rozhodnutím celý proces vrátit k následnému opětovnému vydání rozhodnutí ve věci.

Neodvolá-li se dopravce, tak po nabytí PM přestupkové řízení končí a s rozhodnutím jsou stěžovatelé vyrozuměni (příloha 5.35).

V případě, že byl dopravce shledán vinným a uloženou pokutu neuhradí do 14 dnů ode dne nabytí právní moci, postupujeme spis orgánu příslušnému ke správě daní (celní správě). (vzor postoupení správě daní bude doplněn).

Spis se uzavře a žádosti, jichž se přestupkové řízení týkalo, přechází do stavu=9 (ukončená) s příslušným procesním záznamem **“Kompenzace”** nebo **“Bez kompenzace”** a emailovou komunikací stěžovatelům a ev. dopravci (příloha nebo příloha viz. aktualizované schéma a vzory).

Čekají-li nějaké samostatné žádosti na nabytí PM tohoto řízení jsou všechny ukončeny stejně a s informačními emaily stěžovatelům obsahujícím informaci o rozhodnutí (příloha 5.4 nebo příloha 5.5).

3 POPIS APLIKACE

3.1 WEBOVÉ ROZHRANÍ PRO ZÁPIS

3.2 WIN APLIKACE (ZÁPIS A ZPRACOVÁNÍ)

3.2.1 UI - Okna a číselníky

Okno záznam/seznam se skupinami požadavků dle letu a typu požadavku



Údaje o letu, důvodu požadavku a správním řízení	
Požadavky	Přílohy

Okno záznam/seznam s požadavky

Údaje o letu		Údaje o dopravci	
Procesy	Osoby	Dílčí lety	

Dialog pro ruční zápis požadavku *(pro všechny 4 typy dle číselníku)*

Detail procesu v okně záznamu kompenzace

Detail osoby v okně záznamu kompenzace

Detail dílčího letu v okně záznamu kompenzace

Dialog: Porovnání s existujícími vyřešenými požadavky

Dialog: Porovnání a případné propojení s existujícími řešenými požadavky

Dialog: Pro upřesnění e-mailové komunikace

Dialog: Dashboard požadavků ke kontrole

Číselník: Seznam letišť s ICAO *(letišť dle dodaného seznamu; popř. postupně doplní zaměstnanci ISUCL)*

Číselník: Seznam dopravců *(evidence dopravců dle dodaného seznamu; popř. postupně doplní zaměstnanci ISUCL)*

Číselník: Seznam letů *(bude plněn automaticky při uložení požadavku na kompenzaci nebo postupně vyplní zaměstnanci ISUCL nebo bude dodán seznam k importu)*

Číselník: Seznam typů kompenzací s předdefinovanou částkou *(čtyři základní důvody, 3 možné výše kompenzace – 250 EUR, 400 EUR, 600 EUR + případná úhrada nákladů spojených s péčí o cestující – strava, občerstvení, ubytování v hotelu, transfer taxi)*

Číselník: Strukturovaný seznam procesů bude vyplněn dle procesního schéma a stavů.



3.2.2 Funkce

3.3 SESTAVY A GENEROVANÉ DOKUMENTY

ISÚCL dodá návrhy všech sestav a textů automatických emailů a to v požadovaných jazykových mutacích (viz. přílohy).

3.3.1 Sestavy

- tisk dotazníku

3.3.2 Generované dokumenty

4 DATABÁZOVÁ STRUKTURA

*Tučně jsou povinné údaje zapsané stěžovatelem

4.1 ÚDAJE SKUPINY POŽADAVKŮ

- interní identifikátor	... číslo	
- den incidentu/den letu	... datum	(údaj automaticky vyplněný dle údaje kompenzace)
- typ kompenzace	... text	(údaj automaticky vyplněný dle údaje kompenzace)
- let	... text	(údaj automaticky vyplněný dle údaje kompenzace)
- přímý let	... Ano/Ne	(údaj automaticky vyplněný dle údaje kompenzace)
- místně příslušný	... nedef./Ano/Ne	(údaj automaticky vyplněný dle údaje kompenzace)
- poznámka	... text	(interní text ÚCL)
- přestupkové řízení	... Ano/Ne	
- nabytí PM	... datum	

4.2 ÚDAJE POŽADAVKU KOMPENZACE

- interní identifikátor	... číslo	
- číslo spisu	... text	
- poslední číslo jednací	... text	
- datum podání stížnosti	... datum	
- den incidentu/den letu	... datum	
- typ kompenzace	... text	(číselník; 4 možnosti)
- rezervace	... text	
- let	... číslo	(interní číslo stěžovaného letu v dílčích letech)

Dotáhnutí a zobrazení informací o stěžovaném letu z dílčích letů zapsaných u žádosti

- přímý let	... Ano/Ne	
- místně příslušný	... nedef./Ano/Ne	(ručně nebo automaticky dle údaje o letu)



- úřad zaci)	... text	(číselník; místně příslušný úřad pro kompen-
- osoba	... číslo	(interní číslo stěžovatele v osobách)
Dotáhnutí a zobrazení informací o stěžovateli zapsaném v osobách u žádosti		
- stav	... číslo	
- částka dokladů)	... číslo	(suma souvisejících nákladů dle doložených
- skupina	... číslo	(interní číslo skupiny požadavků)
- poslední proces	... text	(číselník; údaj dle procesního stromu)
- popis	... text	(dle stěžovatele)
- zdůvodnění LS	... text	(dle letecké společnosti)
- kompenzace	... Ano/Ne	
- přestupkové řízení	... Ano/Ne	
- nabytí PM	... datum	
- poznámka	... text	(interní text ÚCL)
- zapsal	... text	
- zapsáno	... datum a čas	
- potvrdil	... text	
- potvrzeno	... datum a čas	
- změnil	... text	
- změněno	... datum a čas	

4.2.1 Upřesnění údaje kompenzace dle typu

4.2.1.1 Zpoždění letu

- poskytnuta pomoc	... Ano/Ne	
o strava	... Ano/Ne	(pro pomoc = Ano)
o občerstvení	... Ano/Ne	(pro pomoc = Ano)
o ubytování	... Ano/Ne	(pro pomoc = Ano)
o doprava	... Ano/Ne	(pro pomoc = Ano)
o komunikace	... Ano/Ne	(pro pomoc = Ano)
o jiné + popis	... Ano/Ne + text	(pro pomoc = Ano)
- finanční náhrada 3+	... Ano/Ne	
o částka	... reál. číslo	(pro náhrada = Ano)
o měna	... text	(pro náhrada = Ano)
- zpoždění 5+	... Ano/Ne	
o splněn účel	... Ano/Ne	
o zpáteční let	... Ano/Ne	(pro splněn účel = Ne)
o ukončení cesty - finanční náhrada	... Ano/Ne	
▪ plná	... rádio	(celá letenka pro náhrada = Ano)
▪ zbytek	... rádio	(nevyužité let. kupóny pro náhrada = Ano)

4.2.1.2 Zrušení letu leteckou společností

- Informace o zrušení	... Ano/Ne	
o na letišti	... Ano/Ne	(pro informování = Ano)
o před příjezdem	... Ano/Ne	(pro informování = Ano)
▪ 7 dní	... rádio	(pro před příjezdem = Ano)
▪ 14 dní	... rádio	(pro před příjezdem = Ano)
▪ více	... rádio	(pro před příjezdem = Ano)
▪ náhradní let	... Ano/Ne	(pro před příjezdem = Ano)
- Informace o důvodu	... Ano/Ne	



- důvod ... text (pro informace o důvodu = Ano)
- pomoc ... Ano/Ne
 - strava ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - občerstvení ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - ubytování ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - doprava ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - komunikace ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - jiné + popis ... Ano/Ne + text (pro pomoc = Ano)
- finanční náhrada ... Ano/Ne
 - částka ... reál. číslo (pro náhrada = Ano)
 - měna ... text (pro náhrada = Ano)
- volba náhrada-přesm. ... Ano/Ne
 - fin. náhrada ... radio (Ano) (pro volba = Ano)
 - plná ... rádio (celá letenka pro náhrada = Ano)
 - zbytek + popis ... rádio + text (nevyužité let. kupóny pro náhrada = Ano)
 - přesměrování ... radio (Ano) (pro volba = Ano)
 - popis ... text (pro přesměrování)
 - pouze fin. náhrada ... radio (Ne) (pro volba = Ne)
 - pouze přesměrování ... radio (Ne) (pro volba = Ne)
 - popis ... text (pro přesměrování)

4.2.1.3 Odepření nástupu na palubu proti vaší vůli

- odstoupení ... Ano/Ne/Nevím
- dobrovolně ... Ano/Ne

** Dále pouze pro volbu dobrovolně = Ne*

- bezpečnost ... Ano/Ne/Nevím
- včasný příchod ... Ano/Ne
- pomoc ... Ano/Ne
 - strava ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - občerstvení ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - ubytování ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - doprava ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - komunikace ... Ano/Ne (pro pomoc = Ano)
 - jiné + popis ... Ano/Ne + text (pro pomoc = Ano)
- finanční náhrada ... Ano/Ne
 - částka ... reál. číslo (pro náhrada = Ano)
 - měna ... text (pro náhrada = Ano)
- volba náhrada-přesm. ... Ano/Ne
 - fin. náhrada ... radio (Ano) (pro volba = Ano)
 - plná ... rádio (celá letenka pro náhrada = Ano)
 - zbytek + popis ... rádio + text (nevyužité let. kupóny pro náhrada = Ano)
 - přesměrování ... radio (Ano) (pro volba = Ano)
 - popis ... text (pro přesměrování)



- | | | |
|----------------------|----------------|--------------------|
| ○ pouze fin. náhrada | ... radio (Ne) | (pro volba = Ne) |
| ○ pouze přesměrování | ... radio (Ne) | (pro volba = Ne) |
| ▪ popis | ... text | (pro přesměrování) |

4.2.1.4 Změna třídy na nižší kategorii

- | | | |
|--------------------|-----------------|-----------------------|
| - rezervace | ... Ano/Ne | |
| ○ 1. třída | ... radio | (pro rezervace = Ano) |
| ○ obchodní třída | ... radio | (pro rezervace = Ano) |
| ○ ostatní | ... radio | (pro rezervace = Ano) |
| - změna třídy na: | | |
| ○ obchodní třída | ... radio | |
| ○ turistická | ... radio | |
| - finanční náhrada | ... Ano/Ne | |
| ○ částka | ... reál. číslo | (pro náhrada = Ano) |
| ○ měna | ... text | (pro náhrada = Ano) |
| - cena letenky | | |
| ○ částka | ... reál. číslo | |
| ○ měna | ... text | |

4.3 ÚDAJE O DÍLČÍCH LETECH (V PŘÍPADĚ PŘÍMÉHO LETU = JEDEN ZÁZNAM)

- | | | |
|-------------------------|-----------------|---|
| - Interní identifikátor | ... číslo | |
| - kompenzace | ... Ano/Ne | (je to let, na který je podávána žádost?) |
| - pořadí | ... číslo | |
| - číslo letu | ... text | (číselník letů) |
| - letecký dopravce | ... text | (číselník dopravců) |
| - letiště odkud | ... text | (číselník letišť - první odlet) |
| - letiště kam | ... text | (číselník letišť - poslední přílet) |
| - plánovaný odlet | ... datum a čas | |
| - skutečný odlet | ... datum a čas | |
| - plánovaný přílet | ... datum a čas | |
| - skutečný přílet | ... datum a čas | |
| - délka letu | ... číslo | |
| - popis | ... text | (dle stěžovatele) |
| - url do Flighstats | ... text | (pro zobrazení stránky o letu) |
| - poznámka | ... text | (interní text ÚCL) |

4.4 ÚDAJE OSOB

- | | | |
|--------------------|------------|---|
| - stěžovatel | ... Ano/Ne | (vždy jen jedna osoba z osob u žádosti) |
| - cestující | ... Ano/Ne | |
| - oslovení | ... text | (číselník oslovení) |
| - jméno | ... text | |
| - příjmení | ... text | |
| - věková kategorie | ... text | (dospělý, dítě do 2 let, kojeneček) |
| - popis | ... text | (dle stěžovatele) |



- kontrola ANO)	... text	(dílčí kontrola osoby; jen pro stěžovatel =
- účet = ANO)	... text	(číslo bankovní účtu/IBAN; jen pro stěžovatel
-		
- ulice + číslo ANO)	... text	(korespondenční adresa; jen pro stěžovatel =
- město ANO)	... text	(korespondenční adresa; jen pro stěžovatel =
- psč ANO)	... text	(korespondenční adresa; jen pro stěžovatel =
- stát ANO)	... text	(korespondenční adresa; jen pro stěžovatel =
- email	... text	(jen pro stěžovatel = ANO)
- telefon	... text	
- poznámka	... text	(interní text ÚCL)
- plná moc	... Ano/Ne	(nutno vložit dokument)



4.5 PROCESNÍ ZÁZNAM

- typ	... text	(údaj dle procesního stromu)
- název	... text	(údaj dle procesního stromu)
- popis	... text	(interní text)
- čekací lhůta změnit)	... číslo	(údaj dle typu z procesního stromu - lze)
- poznámka	... text	(interní text)
- odesláno le)	... datum a čas	(datum prvního obeslání dopravce, stěžovate- le)
- přijato	... datum a čas	(přijatá reakce)

4.5.1 Procesní záznam- el. komunikace

Informace o odeslaných a přijatých emailech v detailu procesního záznamu.

4.6 ČÍSELNÍK DOPRAVCŮ A ADRES ZAHRANIČNÍCH ÚŘADŮ

Struktura dle dodaných dat

4.7 ČÍSELNÍK LETŮ

- číslo letu	... text	(číselník letů)
- letecký dopravce	... text	(číselník dopravců)
- letiště odkud	... text	(číselník letišť - první odlet)
- stát odkud	... text	(číselník států)
- letiště kam	... text	(číselník letišť - poslední přílet)
- stát kam	... text	(číselník států)
- plánovaný odlet	... datum a čas	
- plánovaný přílet	... datum a čas	

4.8 ČÍSELNÍK PROCESŮ DLE PROCESNÍHO SCHÉMA

- typ	... text	
- název ce, ...)	... text	(Podání žádosti, Kompenzace, Bez kompenza- ce, ...)
- stav	... číslo	(u jakého stavu lze použít)
- essl	... Ano/Ne	(generovat číslo jednací)
- lhůta	... číslo	(čekací lhůta)
- e-mail	... Ano/Ne	(odeslat e-mail)
- dokumenty	... Ano/Ne	(generovat dokumenty)



4.9 ČÍSELNÍK TYPŮ KOMPENZACÍ

- typ	... text	
- název	... text	
- slučovat řízení)	... Ano/Ne	(zda lze slučovat žádosti do jednoho přest.
- částka 1	... reál. číslo	
- částka 2	... reál. číslo	
- částka 3	... reál. číslo	(předdefinovaná částka



5 PŘÍLOHY

5.1 VZOR DOKUMENTU “NENÍ MÍSTNĚ PŘÍSLUŠNÝ” PRO ŘEŠÍCÍ ÚŘAD DLE STÁTU

Soubor: eu_complaint_form_en.pdf

Soubor: Predani spisu mistne prislusnemu organu_NEB.doc

5.2 VZOR EMAILU “NENÍ MÍSTNĚ PŘÍSLUŠNÝ” PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Informace o postoupeni_primy let_CEST.docx

Soubor: Informace o postoupeni _navazujici lety_CEST.docx

5.3 VZOR EMAILU “ŽÁDOST O DOPLNĚNÍ ÚDAJŮ” PRO STĚŽOVATELE

Soubor: není

5.4 VZOR EMAILU “KOMPENZACE” PRO STĚŽOVATELE

Soubor: není

5.5 VZOR EMAILU “BEZ KOMPENZACE” PRO STĚŽOVATELE

5.6 SOUBOR: INFORMACE NAROK NA KOMPENZACI NEVZNIKL_CEST.DOCX VZOR EMAILU “V ŠETŘENÍ” PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Info čekající pax_probiha setreni.docx

5.7 VZOR EMAILU “ŠETŘENÍ - DALŠÍ ÚČASTNÍK” PRO DOPRAVCE

Soubor: Oznameni dopravci o dalsich cestujicich v průběhu jednání.docx

5.8 VZOR EMAILU “V PŘESTUPKOVÉM ŘÍZENÍ” PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Info čekající pax_probiha prestupkove rizeni.docx

5.9 VZOR DOKUMENTU “ŽÁDOST O STANOVISKO” PRO DOPRAVCE

Soubor: Žádost o STANOVISKO- přímý let_DOP.docx Soubor: Žádost o STANOVISKO- navazující lety_DOP.docx

5.10 VZOR EMAILU “O ZAHÁJENÍ ŠETŘENÍ” PRO STĚŽOVATELE

5.11 SOUBOR: PŘEDÁNÍ STÍŽNOSTI DOPRAVCI_CEST.DOCX VZOR EMAILU “URGENCE ŽÁDOSTI O STANOVISKO” PRO DOPRAVCE

Soubor: URGENCE žádosti o stanovisko - přímý let_DOP.docx



5.12 SOUBOR: URGENCE ŽÁDOSTI O STANOVISKO - NAVAZUJÍCÍ LETY_DOP.DOCX VZOR EMAILU "O URGENCI DOPRAVCE" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Informace o urgenci výzvy ke stanovisku_CEST.docx

5.13 VZOR DOKUMENTU "DOPLNĚNÍ ŽÁDOSTI O STANOVISKO" PRO DOPRAVCE

Soubor: VÝZVA k doplnění stanoviska_DOP.docx

5.14

5.15 VZOR EMAILU "O AKTUÁLNOSTI ŽÁDOSTI" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: OVĚŘENÍ provedení úhrady_CEST.docx

5.16 VZOR DOKUMENTU "VÝZVA K ÚRADĚ ŠKODY" PRO DOPRAVCE

Soubor: VÝZVA k úhradě škody - přímý let_DOP.docx

Soubor: VÝZVA k úhradě škody - navazující lety_DOP.docx

5.17 VZOR EMAILU "O VÝSLEDKU ŠETŘENÍ - NESOUHLAS" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: NESOUHLAS se stanoviskem dopravce_MO_CEST.docx

5.18 VZOR DOKUMENTU "O ZAHÁJENÍ PŘESTUPKOVÉHO ŘÍZENÍ" PRO DOPRAVCE

Soubor: Oznámení o zahájení přestupkového řízení.doc

5.18B VZOR DOKUMENTU "O ZAHÁJENÍ PŘESTUPKOVÉHO ŘÍZENÍ" PRO DOPRAVCE ENG

Soubor: není

5.19 VZOR EMAILU "O ZAHÁJENÍ PŘESTUPKOVÉHO ŘÍZENÍ " PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Info pax - Zahájení přestupkového řízení.docx

5.20 VZOR DOKUMENTU "VÝZVA K PŘEDLOŽENÍ DOKUMENTACE PRO PŘEST. ŘÍZENÍ V CZ" PRO DOPRAVCE

Soubor: Výzva k předložení dokumentace.doc

5.21 VZOR DOKUMENTU "VÝZVA K PŘEDLOŽENÍ DOKUMENTACE PRO PŘEST. ŘÍZENÍ V EN" PRO DOPRAVCE

Soubor: není



5.22 VZOR DOKUMENTU “VÝZVA K DOPLNĚNÍ DOKUMENTACE PRO PŘEST. ŘÍZENÍ V CZ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Výzva k doplnění dokumentace.doc

5.23 VZOR DOKUMENTU “VÝZVA K DOPLNĚNÍ DOKUMENTACE PRO PŘEST. ŘÍZENÍ V EN” PRO DOPRAVCE

Soubor: není

5.24 VZOR DOKUMENTU “PŘEDVOLÁNÍ K ÚSTNÍMU JEDNÁNÍ PRO PŘEST. ŘÍZENÍ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Předvolání k ústnímu jednání.doc

5.25 VZOR DOKUMENTU “PROTOKOL O ÚSTNÍM JEDNÁNÍ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Protokol o ústním jednání.doc

5.26 VZOR DOKUMENTU “USNESENÍ O DOKONČENÍ DOTAZOVÁNÍ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Usnesení o dokončení dokazování.doc

Vzor dokumentu “Usnesení o dokončení dotazování” pro dopravce ENG

Soubor: není

5.27 VZOR DOKUMENTU “NAHLÍŽENÍ DO SPISU” PRO DOPRAVCE

Soubor: Protokol o nahlížení do spisu.doc

5.28 VZOR DOKUMENTU “USNESENÍ O PRODLOUŽENÍ LHŮTY” PRO DOPRAVCE

Soubor: Usnesení o prodloužení lhůty.doc

5.29 VZOR DOKUMENTU “USNESENÍ O ZASTAVENÍ ŘÍZENÍ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Usnesení o zastavení.doc

5.30 VZOR DOKUMENTU “ROZHODNUTÍ - NEVINNÝ” PRO DOPRAVCE

Soubor: Rozhodnutí - nevinný.docx



VZOR DOKUMENTU "ROZHODNUTÍ - NEVINNÝ" PRO DOPRAVCE ENG

5.31 SOUBOR: NENÍ VZOR DOKUMENTU "ROZHODNUTÍ - VINNÝ" PRO DOPRAVCE

Soubor: Rozhodnutí - vinný.docx

Vzor dokumentu "Rozhodnutí - vinný" pro dopravce

Soubor: není

5.32 VZOR DOKUMENTU "AUTOREMEDURA ÚCL" PRO DOPRAVCE

Soubor: Usnesení o prodloužení lhůty.doc

5.33 VZOR DOKUMENTU "POSTOUPENÍ NA MD" PRO MD

Soubor: Postoupení nadřízenému správnímu orgánu.doc

5.34 VZOR EMAILU "POSTOUPENÍ NA MD" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Info pax - Spis postoupen na MD.docx

5.35 VZOR EMAILU "ROZHODNUTÍ O SPRÁVNÍM ŘÍZENÍ PM" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: Info čekající pax - PM rozhodnutí_nárok ANO.docx

5.36 SOUBOR: INFO ČEKAJÍCÍ PAX - PM ROZHODNUTÍ_NÁROK NE.DOCX VZOR DOKUMENTU "VÝZVA K ÚHRADĚ PM" PRO DO- PRAVCE

Soubor: Výzva dopravci k úhradě- PM rozhodnutí.doc

5.37 VZOR EMAILU "UZNÁNÍ NÁROKU" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: UZNÁNÍ nároku_CEST.docx

5.38 VZOR EMAILU "NEUZNÁNÍ NÁROKU" PRO STĚŽOVATELE

Soubor: NEUZNÁNÍ nároku_CEST.docx



Notia Informační systémy, spol. s r. o.

IC: 62917731 DIČ: CZ62917731

a: Blanická 553/16, Praha 7, 12000

t: +420 274 782 410 111

e: notia@notia.cz

www: www.notia.com

