

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
medzi týmito zmluvnými stranami:

- 1 | Obchodné meno: **Slovenská agentúra pre cestovný ruch (SACR)**
Sídlo: Námestie Ľ. Štúra 1, 974 05 Banská Bystrica, P. O. Box 35
Pracovisko: Dr. V. Clementisa 10, 821 02 Bratislava
IČO: 35 653 001
DIČ : 2021116889
V mene ktorej koná: JUDr. Svetlana Gavorová, generálna riaditeľka SACR
Kontaktná osoba: [REDACTED]
Telefón: [REDACTED]
Fax: [REDACTED]
E - mail: [REDACTED]

(ďalej ako „Partner“)

a

- 2 | Obchodné meno: **pelicantravel.com s.r.o.**
Sídlo: Cintorínska 3/B, Bratislava 811 08
Zápis v OR: OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 32895/B
IČO: 35 897 821
Štatutárny orgán: Tatiana Kysel'ová, konateľka

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

Poskytovateľ a Partner ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“ individuálne aj ako „zmluvná strana“.

Preambula

- 1 *Táto zmluva vychádza zo zásady vzájomnej výhodnosti pre obe zmluvné strany, ich korektného konania, z dodržiavania zásad poctivého obchodného styku s prihliadnutím na všeobecne zachovávané obchodné zvyklosti.*
- 2 *Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri svojom konaní budú uvedené zásady obojstranne plniť.*

Článok I

Úvodné ustanovenia

- 1 Poskytovateľ je podnikateľom vyvíjajúcim činnosť v oblasti on-line rezervácie leteniek, ubytovania a iných doplnkových produktov týkajúcich sa tuzemských a zahraničných služobných ciest Partnera. Rezervácie je možné vykonávať prostredníctvom internetového portálu www.pelikan.sk (ďalej ako „Portál“) alebo telefonicky, e-mailom prostredníctvom VIP centra Poskytovateľa.
- 2 Partner má záujem využívať služby Poskytovateľa týkajúce sa rezervácie služieb na Portáli.

Článok II

Predmet zmluvy

- 1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa:
 - a) poskytnúť Partnerovi prístup na Portál prostredníctvom jedinečného prihlasovacieho mena a hesla za podmienok a na obdobie dohodnuté v tejto zmluve;
 - b) umožniť Partnerovi vyhľadávanie a rezervácie leteniek a/alebo rezervácie ubytovania na Portáli pre svoju potrebu a potrebu svojich zamestnancov a klientov (ďalej ako „Rezervácia“);
 - c) poskytnúť Partnerovi možnosť využitia VIP centra Poskytovateľa na všetky offline rezervácie.
- 2 Poskytnutím prístupu k Portálu nie je dotknuté právo Poskytovateľa poskytnúť prístup k Portálu aj tretím subjektom.
- 3 Predmetom zmluvy sú aj ďalšie služby Poskytovateľa podrobne špecifikované v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Článok III

Povinnosti Partnera

- 1 Partner sa zaväzuje, že prístup k Portálu bude využívať výlučne za účelom vykonávania Rezervácií s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Poskytovateľa.
- 2 Partner sa zaväzuje, že prístup k Portálu bude využívať výlučne prostredníctvom svojich zamestnancov a štatutárnych orgánov a za žiadnych okolností neposkytne prístup tretím osobám.
- 3 Partner berie na vedomie, že pri vytváraní Rezervácií je povinný dodržiavať a akceptovať aktuálne všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa, ktorých text je uvedený na Portáli.

Článok IV

Potvrdenie rezervácie a splatnosť Objednávky

- 1 V prípade, ak Partner objednáva a rezervuje letenky a/alebo letenky a ubytovanie alebo zájazd online, Poskytovateľ sa na základe riadne vyplneného rezervačného formuláru zaväzuje

zaslať Partnerovi automatické potvrdenie rezervácie a po obdržaní záväznej objednávky letenky a/alebo letenky a ubytovania aj riadnu realizačnú faktúru emailom a poštou, ktorá bude zahŕňať aj špeciálny poplatok za vystavenie letenky vo výške EUR 0,01,-.

- 2 V prípade, ak Partner objednáva a rezervuje letenky a/alebo letenky a ubytovanie alebo zájazd prostredníctvom VIP centra Poskytovateľa v rámci otváracích hodín uverejnených na Portáli a bude mať vystavenú letenku a/alebo letenky a ubytovanie vo VIP centre Poskytovateľa, bude mu zaslaná riadna realizačná faktúra emailom a poštou, ktorá bude zahŕňať aj špeciálny poplatok za vystavenie letenky vo výške EUR 0,01,-.
- 3 V prípade, ak Partner objednáva a rezervuje letenky a/alebo letenky a ubytovanie alebo zájazd prostredníctvom VIP centra Poskytovateľa mimo otváracích hodín uverejnených na Portáli a bude mať vystavenú letenku a/alebo letenky a ubytovanie vo VIP centre Poskytovateľa, bude mu zaslaná riadna realizačná faktúra emailom a poštou, ktorá bude zahŕňať aj špeciálny poplatok za vystavenie letenky vo výške EUR 0,01,-.
- 4 V prípadoch uvedených v bodoch 2 a 3 tohto článku Partner nevypĺňa rezervačný formulár, poskytne však informácie o lete a/alebo lete a ubytovaní formou emailu, telefónu alebo faxu a tieto informácie ďalej spracuje agent Poskytovateľa manuálne.
- 5 Zmluvné strany sa dohodli, že Partner potvrdí svoj záujem s poskytnutím služieb, ktoré boli predmetom ponuky Poskytovateľa v termíne garancie ceny tým, že zašle Poskytovateľovi záväznú objednávku (ďalej len „Objednávka“), ktorá musí obsahovať údaje podľa prílohy č. 1.
- 6 Poskytovateľ na základe riadne vystavenej a doručenej Objednávky vystaví letenku a/alebo potvrdí rezerváciu ubytovania alebo zájazdu v lehote do 1 pracovného dňa od obdržania Objednávky, ak nie je dohodnuté inak.
- 7 V prípade, ak bude predmetom rezervácie podľa bodu 1, 2 a 3 tohto článku zájazd, špecifikovaný v bode 14 tohto článku, zmluvné strany sa dohodli, že pripísaním fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa podľa bodu 1 tohto článku, vykonaním rezervácie alebo zaslaním objednávky podľa bodu 2 a 3 tohto článku, Partner výslovne udeľuje Poskytovateľovi súhlas s podmienkami zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorej vzor tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy a zmluva o obstaraní zájazdu sa považuje za uzavretú.
- 8 V prípade, ak Partner nezašle Poskytovateľovi Objednávku v zmysle bodu 5 tohto článku, ale potvrdí svoj záujem s poskytnutím služieb, ktoré boli predmetom ponuky Poskytovateľa v zmysle bodu 1 tohto článku, e-mailom alebo telefonicky, Poskytovateľ neodkladne zašle Partnerovi vystavenú faktúru. Ak bude predmetom rezervácie podľa tohto bodu a ponuky podľa bodu 1 tohto článku zájazd, Poskytovateľ vystaví a zašle Partnerovi faktúru. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ zabezpečí vystavenie zájazdu neodkladne po tom, ako bude zmluva o obstaraní zájazdu uzavretá. Zmluva o obstaraní zájazdu, ktorej vzor tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy sa v zmysle tohto článku považuje za uzavretú okamihom
 - a) doručenia písomného súhlasu Partnera Poskytovateľovi so zmluvou o obstaraní zájazdu;
 - b) doručenia Partnerom podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu Poskytovateľovi;
 - c) pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa za zájazd, ktorý si Partner rezervoval podľa bodu 1 tohto článku.
- 9 Partner sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi faktúru v lehote 30 dní odo dňa vystavenia letenky. a/alebo potvrdenia rezervácie ubytovania alebo zájazdu, resp. v lehote 60 dní ak sa

použijú finančné zdroje EÚ. Finančný limit na obdobie splatnosti je EUR 5 000,-. Finančný limit na obdobie splatnosti znamená, že Partner po vystavení faktúry v zmysle tohto článku môže v priebehu splatnosti tejto faktúry odobrať ďalšie letenky, ubytovania alebo zájazdy len v rozsahu zostatku finančného limitu na obdobie splatnosti po odpočítaní faktúrovanej sumy. V prípade úhrady faktúry sa finančný limit na obdobie splatnosti dopĺňa o uhradenú faktúrovanú sumu. Ak je finančný limit na obdobie splatnosti vyšší ako EUR 5 000,-, riadi sa osobitnými pravidlami dohodou zmluvných strán a ustanovenia dvoch predošlých viet sa nepoužijú.

- 10 V prípade, ak sa Partner dostane do omeškania so zaplatením akejkoľvek časti faktúry podľa tohto článku po dobu dlhšiu ako 10 dní, Partner je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške EUR 33,20,- (SKK 1 000,18).
- 11 Pohľadávka Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tohto článku bude splatná len za podmienky, že Poskytovateľ písomne vyzve Partnera na jej zaplatenie; táto pohľadávka bude splatná v lehote uvedenej v písomnej výzve Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty.
- 12 Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Poskytovateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla porušením povinnosti Partnera, a to v celej výške škody, teda jednak vo výške škody vzniknutej porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ako aj vo výške škody, ktorá presahuje dohodnutú zmluvnú pokutu.
- 13 Pre účely tejto zmluvy sa zájazdom rozumie kombinácia služieb - letenka a ubytovanie alebo len ubytovanie v jednom ubytovacom zariadení na viac ako 3 noci.
- 14 Poskytovateľ sa zaväzuje uchovávať zmluvy o obstaraní zájazdu uzavreté s Partnerom a zaslať Partnerovi zmluvu o obstaraní zájazdu kedykoľvek Partner o zaslanie zmluvy o obstaraní zájazdu požiada.
- 15 Ďalšie služby špecifikované v prílohe č. 3 sa poskytujú za podmienok dohodnutých v tejto zmluve a vzájomne odsúhlasených zmluvnými stranami v objednávke konkrétnej služby. Služby, pri ktorých nie je v tejto zmluve uvedená výška poplatku pre Poskytovateľa sa poskytujú Partnerovi bez poplatku.

Článok V **Súčinnosť zmluvných strán**

- 1 Zmluvné strany sa dohodli, že sa budú navzájom informovať o prípadných technických problémoch týkajúcich sa Portálu.
- 2 Zmluvné strany sa dohodli, že si poskytnú vzájomnú súčinnosť pri odstraňovaní technických ako aj ďalších problémoch týkajúcich sa Portálu alebo súvisiacich s prístupom na Portál.
- 3 Partner súhlasí s nahrávaním prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov Poskytovateľom pre vnútorné potreby a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

Článok VI **Dôvernosť informácií**

Partner sa zaväzuje, že uchová v tajnosti informácie, ktoré získa v priebehu platnosti tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou, ako aj po jej ukončení. Ďalej uchová v tajnosti informácie týkajúce sa Poskytovateľa, ktoré nie sú verejne prístupné.

Článok VII **Platnosť, účinnosť a trvanie zmluvy**

- 1 Táto zmluva je platná a účinná odo dňa jej podpisu.
- 2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do vyčerpania finančného limitu určeného pre zákazku s nízkou hodnotou v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
- 3 Táto zmluva zaniká:
 - a) dohodou obidvoch zmluvných strán;
 - b) výpoveďou jednej zo strán bez udania dôvodu, s jednomesačnou výpovednou dobou;
 - c) okamžitým odstúpením od zmluvy v prípade, že druhá zmluvná strana neplní svoje povinnosti podľa tejto zmluvy a na ich neplnenie bola upozornená a bola jej poskytnutá dodatočná lehota v trvaní minimálne 5 dní. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade, že je Partner v omeškaní s úhradou svojich záväzkov z tejto zmluvy po dobu dlhšiu ako 10 dní.
- 4 V prípade zániku zmluvy nezanikajú vzájomné nároky zmluvných strán, ktoré vznikli v čase jej trvania.

Článok VIII **Riešenie sporov**

- 1 Strany tejto zmluvy sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce z realizácie, výkladu alebo ukončenia tejto zmluvy (ďalej ako „Spor“) budú riešiť prednostne rokovaním .
- 2 Ak nedôjde k vyriešeniu sporu formou rokovania, môže sa ktorákoľvek zmluvná strana obrátiť miestne a vecne na príslušný súd.

Článok IX **Záverečné ustanovenia**

- 1 Písomnosti si zmluvné strany doručujú:
 - a) písomne na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy;
 - b) faxom na nasledujúce číslo Poskytovateľa: [REDACTED]
 - c) e-mailom na nasledujúcu adresu Poskytovateľa: [REDACTED]

- 2 Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená jednostranne započítať alebo postúpiť pohľadávku voči druhej zmluvnej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 3 Právne vzťahy založené touto zmluvou sa v otázkach neupravených touto zmluvou spravujú všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa v platnom znení, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, výzvou na predloženie cenovej ponuky a predloženou cenovou ponukou poskytovateľa.
- 4 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú aj nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – Vzor Objednávky;
 - b) Príloha č. 2 – Vzor zmluvy o obstaraní zájazdu
 - c) Príloha č. 3 – špecifikácia poskytovaných služieb;
- 5 Zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každý má hodnotu originálu a každá zo zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie.
- 6 Obsah tejto zmluvy je možné meniť alebo dopĺňať písomne na základe vzájomnej dohody obidvoch zmluvných strán s výnimkou Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa, ktoré môže Poskytovateľ meniť jednostranne. O zmene Všeobecných obchodných podmienok je Poskytovateľ povinný informovať Partnera.
- 7 Poskytovateľ súhlasí a zaväzuje sa, že na požiadanie Partnera mu sprístupní originály všetkých dokladov súvisiacich s plnením tejto zmluvy, najmä pre účely kontrolných orgánov.
- 8 Zmluvné strany svojím podpisom vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a jej obsahu porozumeli.

V Bratislave dňa 19.01.2010

Za Poskytovateľa:

Meno: Tatiana K
Funkcia: konateľka

V Bratislave dňa 19.01.2010 |

Za Partnera:

Meno: JUDr. Svetlana Gavorová
Funkcia: generálna riaditeľka SACR

Státna agentúra pre bezpečnosť

Nám. L. Štúra 1, Bratislava 05
974 05 Bratislava

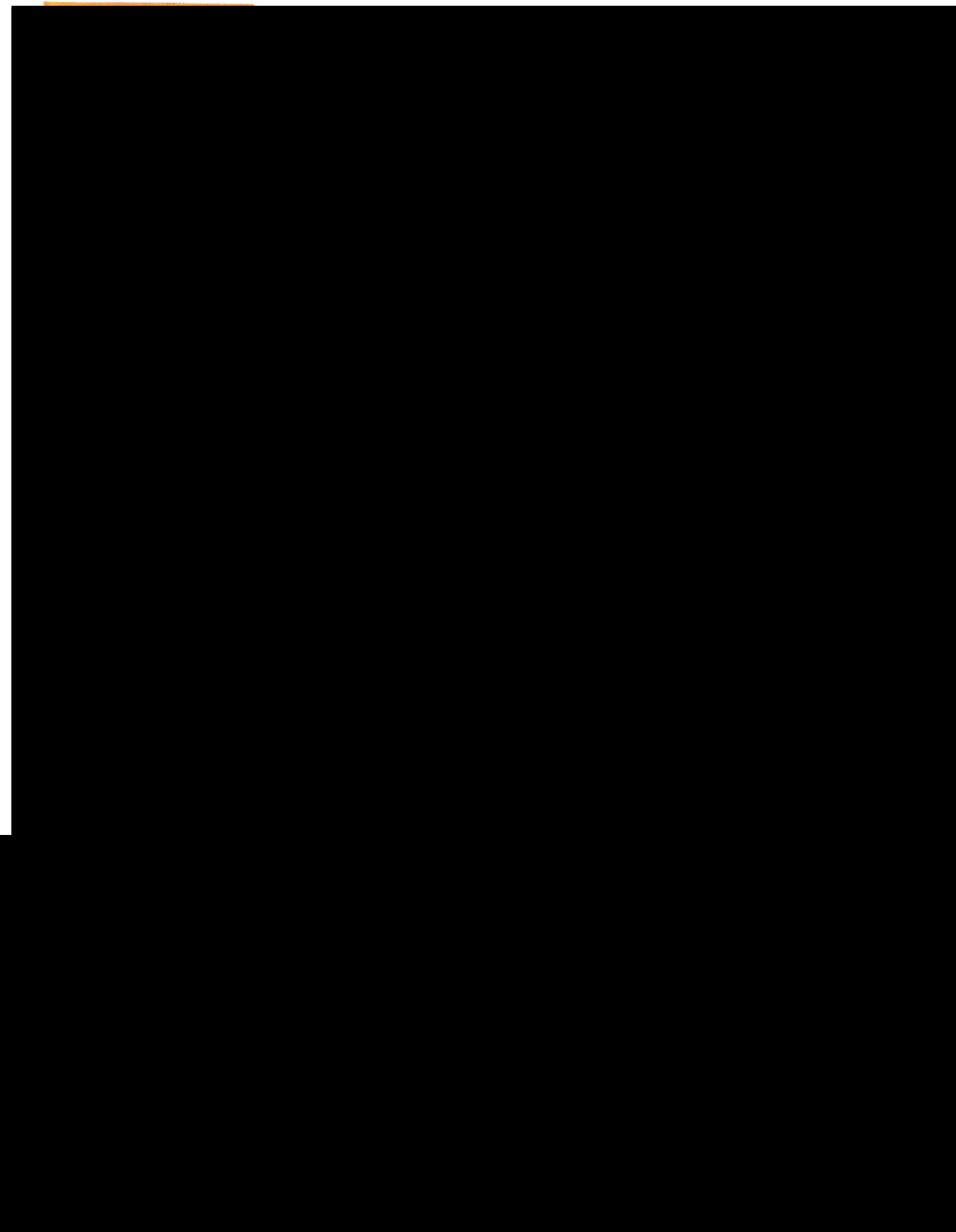
- 1 -

Závazná objednávka

Poskytovateľ vystaví každú rezervovanú letenku a potvrdí rezerváciu ubytovania alebo zájazdu na základe e-mailovej objednávky zaslanej na [REDAKOVANÉ]. Každá objednávka zaslaná Partnerom musí obsahovať:

- prepis potvrdenej rezervácie (rezervačný kód, meno(á) cestujúceho, dátumy, destinácie atď.)
- spôsob platby (kreditná karta, bankový prevod)
- fakturačnú adresu
- číslo vygenerovanej zálohovej faktúry (ak je k dispozícii)
- Detailný popis ako napríklad:
 - v prípade ak sú v jednej rezervácii leteniek dvaja cestujúci a letenku treba vystaviť iba pre jedného z nich, špecifikovať meno cestujúceho;
 - v prípade ponuky obsahujúcej viacero možností ako napr.: ranný aj večerný let, prepis rezervácie len vybraného letu;
 - v prípade ponuky obsahujúcej viacero možností ako napr.: jednolôžková izba alebo bed and breakfast, špecifikovať kategóriu a pod.

Poskytovateľ najneskôr do 1 pracovného dňa vystaví letenky a/alebo potvrdí rezerváciu ubytovania alebo zájazdu podľa objednávky a zašle spolu s realizačnou faktúrou – daňovým dokladom na fakturačnú adresu Partnera, pokiaľ nie je dohodnuté inak.



Predmetom zmluvy sú služby spočívajúce v zabezpečovaní leteniek v dohodnutej kvalite, rozsahu a cene podľa požiadaviek Partnera a ich doručovanie v termínoch a na miesta určené Partnerom, vlakových, autobusových, lodných a trajektových lístkov, pobytových, resp. tranzitných víz ubytovania, prepravných služieb a akýchkoľvek iných súvisiacich služieb podľa potrieb Partnera.

Predmetom zmluvy je zabezpečenie leteniek a súvisiacich služieb na základe jednotlivých požiadaviek Partnera pre zamestnancov Partnera ako aj pre iné osoby určené Partnerom v súvislosti s tuzemskými a so zahraničnými pracovnými cestami.

Partner požaduje najmä :

- výber a rezervácia leteniek podľa požiadaviek Partnera, a to telefonicky, faxom, on-line, e-mailom,
- potvrdenie rezervácie pri telefonickom objednávaní okamžite, resp. pri faxovej a e-mailovej objednávke obratom (do 30 minút),
- zmena mena cestujúceho, termínu, miesta alebo trasy letu na základe telefonickej požiadavky, faxom, e-mailom. Všetky zmeny je možné vykonať bez obmedzenia, najneskôr do doby vystavenia leteniek, pričom poskytovateľ zabezpečí tieto služby bezplatne,
- služby „call centra“ fungujúceho minimálne v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 hodiny. Vyčlenenie jedného pracovníka pre vybavovanie ciest organizovaných Partnerom na telefónnych číslach: * počas pracovných dní v pracovnej dobe od 8,00 hod. do 18.00 hodiny,
- asistenčné služby, pomoc a poradenstvo vo vlastných alebo kontaktných pobočkách na území Slovenskej republiky,
- možnosť rezervácie ubytovania a ďalších asistenčných služieb v hotelových zariadeniach patriacich do siete medzinárodného rezervačného systému ,
- možnosť rezervácie ubytovania a poskytnutia asistenčných služieb v ďalších hoteloch a ubytovacích zariadeniach – zmluvných partnerov cestovnej kancelárie, a to na území Slovenska a celého sveta,
- možnosť dohodnutia zmluvných cien v hotelových zariadeniach na Slovensku a na celom svete, ktoré sú zvýhodnené oproti pultovým cenám,
- zabezpečenie možnosti trojstranných dohôd s leteckými spoločnosťami o špeciálnych zvýhodnených cenách leteniek a ich podmienok pre Partnera pri často navštevovaných destináciách,
- asistenčné služby a pomoc pri riešení reklamácií,
- pre skvalitnenie služieb a urýchlenie vybavovania objednávok Partnera zavedenie špeciálnej telefonickej linky slúžiacej výhradne pre objednávky Partnera a tiež zabezpečenie špeciálnej e-mailovej schránky pre komunikáciu výlučne s Partnerom,
- bezplatné zaškolenie pracovníkov objednávajúcich letenky a iné služby, tak aby boli títo informovaní o možnostiach využitia najvýhodnejších a najhospodárnejších možností služieb a nových trendoch leteckých spoločností, za účelom čo najefektívnejšieho objednávanie leteniek a organizačného zabezpečenia služobných ciest u Partnera,
- možnosť dohody spôsobu fakturácie - hromadná fakturácia za určité obdobie, resp. priebežná fakturácia jednotlivých služieb,
- možnosť využitia spôsobu platby, resp. zúčtovania prostredníctvom platobnej karta Diners Club (s predĺženou lehotou splatnosti až do 60 dní) alebo systému Air Plus,
- poskytnutie špeciálneho servisu ako pre V.I.P. klientov.
- vyhotovovanie prehľadov o čerpaných službách, v pravidelných štvrťročných alebo mesačných obdobiach, resp. na základe požiadavky Partnera,
- sprostredkovanie poisťovacích služieb pre komplexné cestovné poistenie, prípadne aj poistenie storna letenky alebo autobusového lístku,

- možnosť využívania on-line rezervačného systému 24 hodín denne, kde na základe prideleného ID kódu je pracovník Partnera schopný rezervovať letenky do celého sveta, vrátane ich zakúpenia,
- možnosť sprostredkovania prepravných služieb, a to prostredníctvom dostupnej automobilovej a autobusovej dopravy.

Ďalšie služby požadované Partnerom :

- vyhľadanie najvýhodnejších variantov plánovanej cesty,
- ponuka minimálne troch variant plánovanej cesty,
- rezervácia letenky,
- zmeny v rezervácii,
- doručenie cestovných dokladov na miesto určené Partnerom na území Bratislavy spôsobom a za podmienok dohodnutých s Partnerom,
- zabezpečenie cestovných poisťovacích služieb,
- zabezpečenie medzinárodných autobusových, vlakových, lodných a trajektových lístkov, za nákladové ceny bez sprostredkovateľských poplatkov,
- iné služby v rámci ponuky Poskytovateľa a podľa potrieb Partnera.

Ostatné služby požadované Partnerom za dohodnutú cenu, ktoré môže požadovať:

- vystavenie papierovej letenky, prípadne zrušenie letenky,
- doručenie cestovných dokladov na miesto určené Partnerom mimo Bratislavy na území Slovenskej republiky a v zahraničí spôsobom a za podmienok dohodnutých s Partnerom,
- zabezpečenie transferov na letisko, resp. z letiska 24 hodín denne za dojednaných podmienok,
- zabezpečenie pobytových, resp. tranzitných víz do krajín s vízovou povinnosťou,
- prenájom salónikov na letiskách,
- zabezpečenie nákladnej dopravy Cargo za dojednaných podmienok,
- ďalšie služby podľa požiadaviek Partnera.

Miesto poskytnutia služby:

Miestom poskytnutia služby je pracovisko Partnera Dr. V .Clementisa 10 Bratislava, prípadne miesto určené Partnerom za vopred dohodnutých podmienok.