

## Príloha č. 2 – otázky a odpovede účastníka č. 2 PTK

### Otázka č. 1:

Je možné nastavenie súťaže zrozumiteľné? Využívate vlastný firemný elektronický portál alebo aplikáciu?

### Odpoveď č. 1:

Ako menšia spoločnosť sa zameriavame na efektívne a personalizované riešenia. Nevyužívame vlastný elektronický portál ani aplikáciu, keďže tieto nástroje sú typicky výhodnejšie pre väčšie korporácie. Naša komunikácia prebieha primárne prostredníctvom e-mailovej korešpondencie a telefonických hovorov. Tento prístup nám umožňuje udržiavať vysokú úroveň osobného kontaktu s našimi klientmi, čo považujeme za kľúčový aspekt našich služieb.

### Otázka č. 2:

Je možnosť refundácie leteniek? Ak áno, je to v súvislosti s predošlou otázkou rozdelené napríklad na tri stupne?

### Odpoveď č. 2:

Možnosti refundácie leteniek sa riadia obchodnými podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. Tieto podmienky sa môžu líšiť v závislosti od typu letenky a tarifu. Vo všeobecnosti existujú flexibilnejšie možnosti, ktoré poskytujú väčší priestor pre zmeny či refundácie, ale tieto sú špecifické pre každú leteckú spoločnosť. V rámci nášho prístupu orientovaného na klienta sa snažíme poskytnúť čo najpresnejšie informácie o možnostiach refundácie pre každú konkrétnu letenku.

### Otázka č. 3:

Čo sa týka hospodárnosti súťaže je ekonomické nakupovať drahší/flexibilnejší fare/stupeň?

### Odpoveď č. 3:

Ekonomickosť nákupu flexibilnejších taríf závisí od špecifických potrieb a štatistík storna u verejného obstarávateľa. Odporúčame nastavenie parametrov na základe detailnej analýzy historických dát o frekvencii zmien a stornovaní leteniek. Tento prístup umožňuje optimalizovať náklady a zároveň zabezpečiť potrebnú flexibilitu.

### Otázka č. 4:

Ako máte nastavené poistenie za spôsobenú škodu ?

### Odpoveď č. 4:

Naše členstvo v Medzinárodnom združení leteckých dopravcov (IATA) je nielen povinné pre vystavovanie leteniek, ale slúži aj ako garancia serióznosti a spoľahlivosti našej firmy. V prípade škôd rozlišujeme medzi zodpovednosťou našej spoločnosti a zodpovednosťou klienta. Škody spôsobené našou spoločnosťou hradia sama, zatiaľ čo škody spôsobené klientom sú riešené prostredníctvom poistenia klienta.

### Otázka č. 5:

Aké systémy na vystavovanie leteniek používate? Prečo je potrebné mať minimálne 2 systémy?

### Odpoveď č. 5:

Využívame viaceré rezervačných systémov, medzi ktoré patria napríklad Amadeus a SPRK. Dôvodom pre používanie minimálne dvoch systémov je ich komplementárnosť a rozdielne funkcionality. Napríklad, Amadeus môže v niektorých prípadoch vylúčiť letenky s príručnou

batožinou, zatiaľ čo SPRK tieto možnosti zahŕňa. SPRK navyše ponúka širší výber taríf v porovnaní s Amadeusom. Tento prístup nám umožňuje poskytovať klientom komplexnejšie a flexibilnejšie služby.

Otázka č. 6:

Ktoré systémy sa prekrývajú?

Odpoveď č. 6:

Rezervačné systémy, ktoré používame, majú každý svoje špecifické vlastnosti a funkcionality. Ich využitie je preto individuálne a závisí od konkrétnych požiadaviek klienta. Napriek určitým prienikom v základných funkciách každý systém prináša jedinečné výhody, ktoré nám umožňujú optimalizovať služby pre rôzne potreby našich klientov.

Otázka č. 7:

Aký je rozdiel leteniek (fare/stupeň)?

Odpoveď č. 7:

Rozdiel medzi jednotlivými farebnými triedami alebo stupňami leteniek spočíva v úrovni flexibility a rozsahu poskytovaných služieb. Čím je fare flexibilnejší, tým viac služieb zahŕňa, ale zároveň je aj drahší. Na letenke sú podrobne uvedené všetky zahrnuté služby a podmienky, pričom dodatočné poplatky sú zvyčajne uvedené samostatne. V prípade nerefundovateľných leteniek môže naša agentúra v niektorých prípadoch sprostredkovať vrátenie určitých poplatkov od leteckej spoločnosti. Naš osobný prístup ku klientom nám umožňuje dohadovať tieto podmienky individuálne podľa potrieb každého zákazníka.

Otázka č. 8:

Aké kritéria by ste navrhli, že by bolo vhodné ich nastaviť, aby bola dosiahnutá kvalita?

Odpoveď č. 8:

1. Pre dosiahnutie vysokej kvality služieb odporúčame nastaviť nasledujúce kritériá:
2. Členstvo v IATA, ktoré garantuje profesionalitu a spoľahlivosť agentúry.
3. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, ktorí budú poskytovať služby, vrátane ich skúseností a odborných znalostí.
4. Obrat firmy ako indikátor stability a schopnosti zvládnuť väčšie objemy objednávok.
5. Komplexné hodnotenie ponúk, nie len na základe najnižšej ceny letenky. Je dôležité brať do úvahy, že východisková cena je pre všetkých poskytovateľov rovnaká a konečná cena závisí od času zakúpenia letenky vzhľadom na dátum odletu.

Otázka č. 9:

Je možné zabezpečiť 24/7 služby concierge delegáta ?

Odpoveď č. 9:

Ako menšia firma sa zameriavame na poskytovanie vysoko personalizovaných služieb. Napriek tomu, že nemáme štandardnú 24/7 concierge službu, snažíme sa maximálne prispôsobiť potrebám našich klientov. Pre každého klienta pracujeme individuálne a sme pripravení riešiť urgentné situácie aj mimo bežných pracovných hodín.

Otázka č. 10:

Je nutné deliť poplatky pri vyhodnotení ponúk ?

Odpoveď č. 10:

Nie, delenie poplatkov pri vyhodnotení ponúk nie je nutné ani praktizované. Naša cenová politika je založená na jednotnom percentuálnom navýšení, ktoré sa aplikuje na celkovú nákupnú cenu letenky. Táto celková nákupná cena už zahŕňa všetky súvisiace poplatky (ako sú letiskové poplatky, palivové príplatky a iné). Na túto komplexnú sumu následne aplikujeme fixné percento, ktoré predstavuje našu maržu alebo profit. Tento prístup zjednodušuje proces oceňovania a zabezpečuje transparentnosť pre klienta, keďže všetky náklady sú zahrnuté v jednej cene, ktorá je navýšená o jednotné percento. Takýto systém uľahčuje aj vyhodnocovanie a porovnávanie ponúk, pretože eliminuje potrebu separátne posudzovať rôzne zložky ceny.

Otázka č. 11:

Ako sa pre Vás vystavujú objednávky pri plnení s klientom?

Odpoveď č. 11:

Náš proces vystavovania objednávok je navrhnutý tak, aby bol čo najefektívnejší a najpohodlnejší pre klienta. Postačuje nám e-mailová inštrukcia k objednaniu, na základe ktorej môžeme okamžite začať s procesom rezervácie a vystavenia letenky.

Otázka č. 12:

Je pre vás postačujúca lehota na predkladanie ponúk 45 dní? Pretože by sme ju chceli skrátiť na 30 dní.

Odpoveď č. 12:

Áno, lehota 30 dní na predkladanie ponúk je pre nás postačujúca. Chceli by sme sa však informovať o výške prípadnej zábezpeky, keďže to môže ovplyvniť našu prípravu ponuky. Verejný obstarávateľ odpovedal, že zvažuje použitie zábezpeky a bude sa riadiť príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní.