

POSTUP

LP-PP-030A/2009

Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.

Platnost od:	04.09.2012	Účinnost:	04.09.2012	Nahrazuje:	LP-PP-030/2009
Oblast procesů/proces:	Parkování			Klasifikace:	V-veřejné
Zpracovatel	Funkce			Datum / Podpis	
Jupová Martina	Ekonomicko-administrativní referent / PSV			Jupová Martina, v.r.	
Vlastník	Funkce			Datum / Podpis	
Neumann Bohumil	Ředitel KAL			Neumann Bohumil, v.r.	
Schvalovatel/é	Funkce			Datum / Podpis	
Sinčák Jozef	VŘ/OKS - místopředseda představenstva			Sinčák Jozef, v.r.	

Účel, předmět a působnost

Účelem tohoto postupu je nastavení závazných pravidel při poskytování služby „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“

Předmětem dokumentu je postup při zhotovení služby, povinnosti zhotovitele a reklamační řízení.

Dokument je závazný pro zaměstnance OJ PSV a na základě smluvního vztahu je dále závazný pro osoby využívající službu "Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s."

OBSAH:

I. ZKRATKY A POJMY	3
I.1 Zkratky	3
I.2 Pojmy	3
II. ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI	3
III. PŘEDMĚT	4
III.1 POSTUP PŘI ZHOTOVENÍ SLUŽBY	4
III.1.1 Zhotovení služby.....	4
III.1.2 Vydání uschované věci	5
III.1.3 Platba za službu	5
III.2 POVINNOSTI SCHOVATELE SLUŽBY	5
III.2.1 Povinnosti schovatele	5
III.2.2 Uložení uschované věci – schránky	6
III.2.3 Nevyzvednutí uschované věci	6
III.3 REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ	6
III.3.1 Vyřizování stížností a reklamací	6
IV. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY	7
V. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7
VI. SEZNAM PŘÍLOH	7
VII. ZMĚNOVÝ LIST	7

I. Zkratky a pojmy

I.1 Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
AFM/TPT	Technický dispečink
Ř/KAL	Ředitel Komerční aktivity
VŘ/OKS	Výkonný ředitel divize Obchod a korporátní služby

I.2 Pojmy

Pojem	Vysvětlení
Dispečink parkovišť	Kancelář v přízemí budovy Parking C s Non-stop provozem
Ztráty a nálezy	Adresa sídla: Karoliny Světlé 5, Praha 1 – Staré Město
Schovatel	V příloze „Smlouva o úschově věci“ nahrazuje zhotovitele
Složitel	V příloze „Smlouva o úschově věci“ nahrazuje zákazníka

II. Odpovědnosti a pravomoci

Název role / pozice	Popis role / pozice
Schovatel	Dispečer parkovišť přejímající věci do úschovy a taktéž vydavatel uschovaných věcí. Může rozhodnout o přijetí či nepřijetí věci do úschovy. Ručí za předání věci dle tohoto postupu.
Vedoucí týmu parkování	Odpovídá za aktuálnost provozního postupu, který je předkládán zákazníkovi

III. Předmět

Letiště Praha, a. s. (dále jen „zhotovitel“) je **provozovatelem prostor** a vybavení souvisejícího s provozováním služby „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“.

Služba „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“, může být poskytnuta pouze zákazníkům, současně využívající službu parkování vozidla v prostorách odstavných ploch zhotovitele formou nájmu.

Služba „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“ nemůže být využita zákazníkem, který je držitelem dlouhodobé magnetické karty, parkovacího povolení, či má uzavřen dlouhodobý smluvní vztah se zhotovitelem služby.

Jeden výtisk tohoto provozního postupu je k nahlédnutí na vyžádání zákazníka v kanceláři Dispečinku parkovišť, v budově Parkingu C. **Za aktuálnost poskytnutého řídicího dokumentu je odpovědný Vedoucí týmu parkování.**

Služba „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“, je zřízena jako souběžná služba se službou parkování vozidla na odstavných plochách, jenž je v současnosti poskytována zákazníkům schovatelem, z důvodu zvyšování kvality již provozovaných služeb.

Služba „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.“, nebo její část, není jednostranně vynutitelná.

III.1 Postup při zhotovení služby

III.1.1 Zhotovení služby

Zákazník se po odstavení vozidla na odstavných plochách zhotovitele dostaví i s parkovacím lístkem na přepážku Dispečinku parkovišť, v Parkingu C, kde mu bude na požádání provedena úschova věcí v souladu s tímto postupem.

Zákazník si může při využití této služby uschovat příslušenství vozidla a jiné drobné věci související s provozem vozidla, do schránky na základě „Smlouvy o úschově“ (příloha 1).

Zákazník uloží věci do schovatelem poskytnuté schránky.

Uschovaná věc nesmí svými rozměry přesahovat rozměry schránky použité pro úschovu. Není možno provést úschovu ceniny, osobních dokladů, finanční hotovosti, křehkých, nebezpečných, výbušných a snadno hořlavých předmětů, nebo předmětů, které svým vzhledem či vlastnostmi mohou působit odpudivě. O přijetí, či případném odmítnutí věci do úschovy vždy rozhoduje službukonající dispečer Dispečinku parkovišť - Schovatel.

Při uložení věcí do schránky bude mezi zákazníkem a schovatelem sepsána „Smlouva o úschově“, ve dvou vyhotoveních – stejnopisech. Ve „Smlouvě o úschově“ musí být všechny kolonky vyplněny, či proškrtnuty. Jedno vyhotovení „Smlouvy o úschově“ je vloženo do schránky spolu s věcmi. Schránka je před zákazníkem zapečetěna samolepícím štítkem, který je opatřen zákaznickým podpisem,

čitelně uvedeným jménem a příjmením zákazníka, datem a otiskem razítka Dispečinku parkovišť tak, aby byla znemožněna případná manipulace s věcmi bez poškození samolepícího štítku, či schránky. V případě potřeby bude použito přiměřené množství těchto štítků, z nichž každý bude opatřen výše uvedenými náležitostmi.

Druhé vyhotovení „Smlouvy o úschově“, jako potvrzení, si ponechá zákazník.

III.1.2 Vydání uschované věci

Zákazníkovi je uložena věc vydána na podkladě jeho žádosti, jež je doložena „Smlouvou o úschově“.

Schránku předá zákazníkovi schovatel na přepážce Dispečinku parkovišť, kdy si schránku zákazník sám otevře a podpisem na obou vyhotoveních „Smlouvy o úschově“ potvrdí řádné převzetí věci, přičemž jedno vyhotovení si ponechá zákazník a jedno vyhotovení zůstává uloženo na Dispečinku parkovišť.

III.1.3 Platba za službu

Služba úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s., není zpoplatněna a je poskytována jako doplňkový, souběžný produkt ke službě parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a. s. za podmínek stanovených v Úvodním ustanovení tohoto postupu.

III.2 Povinnosti **schovatele** služby

III.2.1 Povinnosti schovatele

Schovatel je povinen poskytnout zákazníkovi schránku pro úschovu věcí, samolepící štítky k jejímu zapečetění a prostor pro uložení schránky.

Rozměry, tvar a vlastnosti schránky pro úschovu věci nejsou definovány.

Při ukončení každé směny a při zahájení další, je schovatel (dispečer parkovišť) povinen překontrolovat všechny uložené schránky, se zaměřením na jejich případné poškození a poškození samolepících štítků. Rovněž bude na konci každé směny a při zahájení další proveden součet uložených schránek, jejichž počet bude zaznamenán v „Provozní knize“ při předávání jednotlivých směn.

Pokud bude zjištěno poškození, či podezření na neoprávněnou manipulaci se schránkou, či samolepícím štítkem, bude o tomto zjištění ihned vyhotoven zápis do „Provozní knihy“ Dispečinku parkovišť. Ze zápisu budou zřejmé následující údaje:

- Datum a čas zjištění poškození,
- co je poškozeno (pečeť, schránka),
- jméno a příjmení zákazníka,
- kdo poškození zjistil a je-li známo, jak k poškození došlo,
- jaké bylo učiněno opatření zabraňující případné další manipulaci s uloženými věcmi.

O tomto zjištění bude v co nejkratší možné době prokazatelným způsobem informován přímý liniový nadřízený pracovníka, který poškození zjistil.

III.2.2 Uložení uschované věci – schránky

Schránka s uschovanými věcmi bude uložena do místnosti č. 118 v prostorách kanceláře Dispečinku parkovišť, která není veřejně přístupná. Schovatel je povinen učinit taková opatření, aby nebyla možná případná neoprávněná manipulace s uloženými schránkami s uschovanými věcmi. Schovatel má povinnost zabránit možnému poškození uschovaných věcí a musí se chovat k uschované věci co nejšetrněji. Jakákoli manipulace s uloženými schránkami je zakázána, s výjimkou případu kdy je uložena schránka s uschovanými věcmi přijata, či vydávána zákazníkovi.

Za řádné uložení a manipulaci se schránkami odpovídá dispečer každé směny.

III.2.3 Nevyzvednutí uschované věci

Doba úschovy věci je přímo závislá na době parkování vozidla zákazníka na odstavných plochách Letiště Praha, a. s.

Pokud si zákazník uloženou věc nevyzvedne v době tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců od doby úschovy věci, bude schránka schovatelem za vyžádané asistence pracovníka OJ OLE rozpečetěna a dle údajů ve „Smlouvě o úschově“ bude učiněn písemný kontakt zákazníka s oznámením, že si musí v co nejkratší době, maximálně však do konce následujícího kalendářního měsíce, vyzvednout uložené věci. O tomto opatření bude učiněn písemný záznam formou protokolu.

Pokud nebude možné zákazníka zkontaktovat v uvedeném termínu, či zákazník neprojeví o uloženou věc zájem, bude uložena věc předána na pobočku Ztrát a nálezů pod Magistrátem hlavního města Prahy – Občansko správního odboru, k dalšímu opatření.

III.3 Reklamační řízení

III.3.1 Vyřizování stížností a reklamací

Veškeré reklamace, či stížnosti v souvislosti s provedenými službami či poškozením uschované věci, řeší na místě schovatel. Zákazník v případě prokazatelného vzniku škody na majetku, za kterou nese, dle jeho přesvědčení, zodpovědnost zhotovitel, (dle § 240a Občanského zákoníku), je povinen toto oznámit zhotoviteli, před podpisem převzetí věci ve „Smlouvě o úschově“.

Ke škodní události přivolá schovatel pracovníka AFM/TPT, kterým bude vyhotoven „Protokol o škodě“, jehož vzor je přílohou č. 1, Směrnice „Odpovědnost za škodu způsobenou na majetku Letiště Praha, a. s. a stanovení pravidel pro její náhradu“.

„Protokoly o škodě“ jsou číslovány vzestupnou číselnou řadou. Jedno vyhotovení „Protokolu o škodě“ je uloženo na AFM/TPT (kopie bude přiložena k vyhotovení „Smlouvě o úschově“, uložené na Dispečinku parkovišť), druhé vyhotovení obdrží zákazník. V případě vzniku škody se vždy zhotovuje fotodokumentace, popřípadě filmový záznam, jenž se přikládá k „Protokolu o škodě“.

Pokud zákazník neuplatní svou reklamaci do doby podpisu „Smlouvy o úschově“, nemůže být na jakoukoli, jeho později uplatňovanou reklamaci brán zřetel.

O podané stížnosti ze strany zákazníka bude v nejbližším možném termínu prokazatelným způsobem informován přímý liniový nadřízený dispečera Dispečinku parkovišť, který stížnost přijal.

IV. Související dokumenty

ŘD „Odpovědnost za škodu způsobenou na majetku Letiště Praha, a. s. a stanovení pravidel pro její náhradu“, v platném znění.

ŘD „Provozní řád odstavných ploch pro motorová vozidla na letišti Praha-Ruzyně“, v platném znění.

ŘD „Postup pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností ve společnosti Letiště Praha, a. s.“, v platném znění.

V. Přejídná a závěrečná ustanovení

Režim kontroly aktuálnosti: v cyklu 2 kalendářních let.

Tento řídicí dokument je vyhotoven v českém jazyce a současně je vyhotoven jeho anglický překlad.

Tento řídicí dokument je v obou jazykových verzích alespoň v jednom vyhotovení k dispozici u schovatele a na požádání musí být předložen zákazníkovi k nahlédnutí a seznámení.

VI. Seznam příloh

Příloha č. 1 – „Smlouva o úschově“

VII. Změnový list

Datum	Důvod/Obsah změny + lokace v textu	Změnu provedl
20. března 2009	Vypravení spisu.	
3. dubna 2009	Zpracování připomínek OJ KSP a VrŘ/NPT.	
1.června 2012	Aktualizace dokumentu – změna vlastníka prostor na provozovatele prostor	Jupová M. PSV

Konec textu vnitřní normy
„ÚSCHOVA VĚCI ZÁKAZNÍKA VYUŽÍVAJÍCÍHO SOUBĚŽNĚ SLUŽBU PARKOVÁNÍ
VOZIDLA NA ODSTAVNÝCH PLOCHÁCH LETIŠTĚ PRAHA, A. S.“
Následuje příloha

Příloha č. 1 – Smlouva o úschově**SMLOUVA O ÚSCHOVĚ***(oboustranný tisk)***Složitel**

Jméno a příjmení

Bydliště

Číslo dokladu

Mobilní telefon

Schovatel

Letiště Praha, a. s., IČ: 282 44 532, se sídlem K Letišti 6/1019 Praha 6 Ruzyně, 160 08, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14003

Čl. 1**Předmět úschovy**

Předmětem úschovy dle této smlouvy je:

Automobilový držák navigace

Navigační přístroj

Handsfree

Panel autorádia

Autorádio

Klíče od vozidla

Dálkové ovládání

Jiné:

.....

Celkem položek:

Kontaktní telefon: +420 220 114 022

e-mail: parking.dispecink@prg.aero

Čl. 2**Práva a povinnosti stran**

Na základě této smlouvy složitel předává schovateli do úschovy věci specifikované v čl. 1 této smlouvy a schovatel tyto věci do úschovy přijímá a zavazuje se je opatrovat.

Schovatel nemůže věci svěřené do úschovy na základě této smlouvy užívat, ani ji nesmí dát k užívání jinému.

Čl. 3**Úhrada nákladů**

Schovatel si nebude dodatečně účtovat žádné náklady v souvislosti s úschovou svěřených věcí dle této smlouvy, které při jejich opatrování vynaložil.

Čl. 4**Ostatní ujednání**

Schovatel je povinen předmět smlouvy opatrovat pečlivě s přihlédnutím k jejímu charakteru.

K vrácení předmětu smlouvy dojde na místě podpisu této smlouvy, a to na požádání složitele. Jiná osoba než složitel je oprávněna převzít předmět úschovy pouze na základě plné moci, na které bude úředně ověřený podpis složitele.

Čl. 6**Závěrečná ujednání**

Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každý z účastníků po jednom.

Veškeré změny a doplňky lze platně sjednat pouze písemnou formou.

Pokud není v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní vztahy účastníků obecně platnými předpisy v platném znění a řídicím dokumentem „Úschova věci zákazníka využívajícího souběžně službu parkování vozidla na odstavných plochách Letiště Praha, a.s.“

S řídicím dokumentem jsem byl seznámen a souhlasím s podmínkami poskytnutí této služby.

V Praze Ruzyni dne

Podpis:

.....

Složitel

.....

Schovatel

Výše uvedené věci jsem převzal zpět do svého držení dne:

Podpis Složitele: