Smlouva o zajištění provozu informační kanceláře

Níže uvedené strany:

**BusLine LK s.r.o.**IČO: 05666384  
DIČ: CZ699005114  
se sídlem Na Rovinkách 211, Podmoklice, 513 01 Semily  
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 40130

za niž jedná Ing. Pavel Tomšů, jednatel

na straně jedné jako dopravce (dále jen ***„dopravce“***)

a

**Turnovské památky a cestovní ruch, příspěvková organizace**IČO: 00371360, DIČ: CZ00371360  
se sídlem 5. května 26, 511 01 Turnov  
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 144

za niž jedná Ing. Andrea Berndtová, ředitelka organizace

na straně druhé jako poskytovatel (dále jen ***„poskytovatel“***)

uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tuto smlouvu o zajištění provozu informační kanceláře:

# Předmět a účel smlouvy

## Dopravce zajišťuje pro Liberecký kraj, IČO: 70891508, se sídlem U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec (dále jen ***„objednatel“***) na základě smlouvy č. OLP/1922/2018 o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové dopravě na zabezpečení stanoveného rozsahu dopravní obslužnosti Libereckého kraje pro oblast Turnovsko-Semilsko ve znění pozdějších dodatků (dále jen ***„smlouva o veřejných službách“***) dopravní obslužnost na vymezeném území objednatele.

## Mezi povinnosti dopravce podle smlouvy o veřejných službách patří provoz kanceláří pro styk s cestující veřejností (dále jen ***„informační kancelář“***) a poskytování služeb souvisejících s pře­pravou, jako je prodej jízdních dokladů, příjem žádostí o vydání odbavovacích karet a jejich výdej, podávání informací o jízdních řádech a příjem a vyřizování reklamací ve vybraných obcích dle bodu 4.5 přílohy č. 5 smlouvy o veřejných službách, jíž jsou Technické a provozní standardy IDOL vydané koordinátorem dopravy KORID LK, spol. s r.o., IČ: 272 67 351, se sídlem U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2, ve znění pozdějších změn (dále jen ***„TPS“***).

## Dopravce je povinen provozovat informační kancelář také ve městě **Turnov**.

## Poskytovatel provozuje v prostorách budovy na adrese náměstí Českého ráje 26, 511 01 Turnov, regionální turistické informační centrum, v němž poskytuje veřejnosti informační služby zejména ohledně kulturních akcí, turistického ruchu a dopravy (dále jen ***„prostory poskytovatele“***).

## Dopravce má zájem na základě této smlouvy pověřit plněním svých povinností týkajících se provozu informační kanceláře poskytovatele, který může pro provoz informační kanceláře využít prostory poskytovatele, jež jsou k provozu informační kanceláře vhodné. Cílem zajištění provozu informační kanceláře ze strany poskytovatele v prostorech poskytovatele je též zvýšení komfortu pro veřejnost z hlediska kvality a komplexnosti služeb poskytovaných v prostorech poskytovatele.

## Mezi dopravcem a koordinátorem byla uzavřena smlouva o provozu kontaktního místa a dalších služeb v rámci IDOL, za účelem zajištění činností spojených s bezkontaktními čipovými kartami Opuscard či jinými identifikátory v systému IDOL, ze dne 1. 9. 2023, zveřejněná v registru smluv pod ID smlouvy 24128551 (dále jen ***„kontaktní místo“*** a ***„smlouva o provozu kontaktního místa“***).

## Smluvní strany mají zájem integrovat kontaktní místo do poskytovatelem provozované informační kanceláře. Poskytovatel se zavazuje pro dopravce zajistit také služby kontaktního místa v rozsahu a standardu vyplývajícího ze smlouvy o provozu kontaktního místa včetně jejích příloh.

## Pro vyloučení pochybností se uvádí, že dopravce předá, zajistí, nebo jinak umožní poskytovateli využívat veškeré prostředky předané a zpřístupněné dopravci koordinátorem, jakož i koordinátorem poskytovanou součinnost na základě smlouvy o provozu kontaktního místa tak, jak sám získal právo je využívat.

# Provozování informační kanceláře poskytovatelem

## Poskytovatel se zavazuje pro dopravce provozovat v prostorech poskytovatele informační kancelář a dopravce se zavazuje hradit za to poskytovateli odměnu.

## Dopravce bezplatně poskytne poskytovateli pro provoz informační kanceláře následující hmotné a nehmotné movité věci, které zůstávají po dobu plnění této smlouvy ve vlastnictví dopravce a které se poskytovatel zavazuje řádně užívat k provozování informační kanceláře:

### pokladní tiskárna Epson TM-T20III;

### příslušenství (USB Hub, síť. USB čtečka karet Omnikey 5422, webkamera)

## (dále jen ***„zařízení dopravce“***).

## Podpisem této smlouvy poskytovatel potvrzuji, že již došlo k předání zařízení dopravce poskytovateli k provozování informační kanceláře smluvní strany bez vad a jiných nedostatků.

## Dopravce poskytne poskytovateli pro provoz informační kanceláře ať již sám nebo ve spolupráci s dalšími osobami, následující součinnost:

### zajištění dostatečného počtu tiskopisů pro žádosti související s kartami a informačních předmětů určených pro prodej veřejnosti;

### pomoc s řešením technických problémů a metodickou pomoc při příjmu a vyřizování žádostí souvisejících s kartami a jejich výdejem, případně se samotnými kartami;

### zprostředkování školení osob pověřených poskytovatelem o procesu přijímání, vyplňování, evidenci a jiném nakládání s žádostmi souvisejícími s kartami a ohledně procesu vydávání karet, v rozsahu nejvýše jedné osoby a 20 hodin v kalendářním roce;

### předávání aktuálních informací a podkladů nutných pro bezproblémové zajištění procesu sběru žádostí souvisejících s kartami a vydávání karet.

## Poskytovatel prohlašuje, že vyjma zařízení dopravce, které mu bude předáno, a součinnosti dopravce, která mu bude poskytnuta, disponuje sám dostatečným hmotným a organizačním zázemím, aby mohl řádně a zcela plnit povinnosti podle této smlouvy, zejména pak že má pro plnění této smlouvy vhodné prostory poskytovatele včetně nezbytného vybavení pro bezpečnou úschovu dokumentace a dostatek výpočetní techniky a kvalifikovaných pracovníků pro přímý výkon činností podle této smlouvy.

# Rozsah a standard služeb informační kanceláře poskytovaný poskytovatelem

## Poskytovatel se zavazuje provozovat informační kancelář v rozsahu vyplývajícím ze smlouvy o veřejných službách a TPS, tedy zejména poskytovat služby v následujícím rozsahu:

### Provozní doba pro veřejnost (minimální požadavky): 30 hodin v týdnu – bližší upřesnění provozní doby stanoví objednatel po dohodě s koordinátorem dopravy.

### Požadované služby:

* + - 1. příjem žádosti o kartu čí výměnu karty a výdej karty, blokování karty;
      2. anonymní karta a další přenosná média (prodej);
      3. změna osobních údajů držitele;
      4. prodej jízdného IDOL (vč. časových kupónů) a dobíjení elektronických peněženek;
      5. prodej speciálních produktů (turismus);
      6. příjem a vyřízení reklamace;
      7. výpis z elektronické peněženky;
      8. potvrzování slevových produktů IDOL (studentské a žákovské jízdné, atd.) se zápisem na kartu;
      9. informace o jízdních řádech, prodej tiskovin (např. JŘ) ve vztahu k IDOL;
      10. distribuce tiskovin ve vztahu k IDOL.

### Informační kancelář musí být vybavena technickou infrastrukturou pro zajištění výše uvedených služeb (např. připojení na internet, osobní počítač, tiskárna.

## Služby informační kanceláře poskytovatel poskytuje jménem dopravce. Dopravce tímto poskytovateli uděluje plnou moc k právním jednáním vůči cestujícím v nezbytném rozsahu pro splnění účelu této smlouvy a k vystavování daňových dokladů jménem dopravce. V případě, že se ukáže z organizačního hlediska nezbytným samostatně k určitým jednáním zmocnit pověřené osoby poskytovatele, poskytne k tomu dopravce potřebnou součinnost.

## Součástí provozování informační kanceláře je příjem poplatků a tržeb od veřejnosti. Tyto tržby se poskytovatel zavazuje odvádět dopravci ve lhůtách a způsobem, které budou určeny pokynem dopravce.

## Poskytovatel je povinen dopravce neprodleně hlásit jakékoliv závady, nedostatky nebo odchylky v provozování informační kanceláře od této smlouvy a TPS.

## V případě, že dojde ke změně smlouvy o veřejných službách anebo TPS ve vztahu k povin­nostem souvisejícím s provozem informační kanceláře, zavazují se strany v dobré víře jednat o dodatku k této smlouvě tak, aby odpovídala závazku dopravce vyplývajícímu ze smlouvy o veřejných službách a TPS.

## Nedojde-li k dohodě na uzavření dodatku do 30 dní ode dne, kdy dopravce poskytovatele k uzavření dodatku vyzve, platí, že poskytovatel je povinen poskytovat služby v rozsahu vyplývajícím z nového znění smlouvy o veřejných službách anebo TPS. V případě, že se v důsledku takové změny zvýší náklady poskytovatele na provoz informační kanceláře, bude odměna stanovená v této smlouvě o takové účelně vynaložené náklady navýšena.

# Odměna

## Dopravce se zavazuje hradit poskytovateli za službu provozování informační kanceláře paušální odměnu ve výši 12.000,- Kč (dvanáct tisíc korun českých) měsíčně (dále jen ***„odměna“***).

## Odměna je splatná vždy do 15 dnů na základě faktury, kterou se poskytovatel zavazuje dopravci vystavit.

## Odměna je sjednána bez daně z přidané hodnoty a bude o tuto daň navyšována po dobu, kdy poskytovatel bude registrován jako plátce daně z přidané hodnoty. Bude-li poskytovatel registrován jako plátce daně z přidané hodnoty, faktura podle bodu 4.2 této smlouvy bude daňovým dokladem.

## Dopravce je oprávněn vrátit poskytovateli fakturu, pokud údaje na ní uvedené neodpovídají skutečnosti anebo, je-li faktura daňovým dokladem, nemá náležitosti stanovené právními předpisy. Jestliže dopravce vrátí poskytovateli fakturu oprávněně, prodlužuje se splatnost ceny o dobu prodlení poskytovatele s doručením řádné faktury.

# Ochrana osobních údajů

## Poskytovatel je při provozu informační kanceláře podle této smlouvy po celou dobu jejího trvání povinen zajistit technickou a organizační ochranu osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen ***„nařízení GDPR“***).

## Poskytovatel je při provozu informační kanceláře podle této smlouvy povinen dodržovat všechny požadavky vyplývající z nařízení GDPR na zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich zpracování v rozsahu stanoveného účelu dle předmětu této smlouvy.

# Závazek důvěrnosti

## Tato smlouva a veškeré informace s ní související, stejně jako veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy mají důvěrný charakter a žádná strana není oprávněna bez souhlasu druhé strany zpřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů, nebo jedná-li se o informace již veřejně přístupné.

## Přísně důvěrný charakter mají veškeré údaje a informace, které jsou přístupné poskytovateli v rámci plnění této smlouvy, zejména údaje cestujících získané při provozování informační kanceláře. Poskytovatel se v souladu s čl. 5 této smlouvy zavazuje, že s těmito údaji a infor­macemi bude v rámci plnění této smlouvy nakládáno zabezpečeným způsobem.

## Závazek důvěrnosti se nevztahuje na sdělení strany činěná v souladu s plněním této smlouvy vůči svým poradcům a spolupracujícím osobám včetně poddodavatelů. V těchto případech však musí být třetí osoby poučeny o tom, že na poskytnuté informace se vztahuje závazek důvěrnosti, a zavázány k dodržování tohoto závazku ve shodném rozsahu jako poskytovatel.

## Platí dále, že závazek důvěrnosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit dohodou stran a že tento závazek nedopadá ani na situace, kdy se strana bude domáhat svých nároků z této smlouvy nebo v souvislosti s ní před soudem nebo jiným příslušným orgánem.

## Závazek důvěrnosti přetrvá ještě 10 let po zániku ostatních závazků z této smlouvy. Vyplývá-li z právních předpisů ohledně některých údajů a informací doba delší, pak se uplatní tato delší doba. Vyplývá-li z právních předpisů ohledně některých údajů a informací povinnost poskytovatele určité údaje a informace zničit, je poskytovatel povinen tak učinit a splnění povinnosti na výzvu dopravce prokázat.

# Sankce

## Poskytovatel bere na vědomí, že nedostatky v provozu informační kanceláře jsou mimo jiné podle smlouvy o veřejných službách a TPS důvodem pro uplatnění smluvní pokuty a/nebo náhrady škody vůči dopravci jako dopravci ze strany objednatele. S ohledem na to poskytovatel prohlašuje, že pokládá níže stanovené smluvní pokuty za přiměřené.

## Poskytovatel se zavazuje v případě porušení čl. 3 této smlouvy uhradit smluvní pokuty následovně:

### Při porušení ustanovení o otevírací době informační kanceláře nebo neposkytování služeb se poskytovatel zavazuje dopravci uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den, v němž se porušení vyskytlo nebo trvá. V případě, že z důvodu, který poskytovatel nezavinil, nebude informační kancelář otevřená, případ bude nahlášen a objednatel vůči dopravci jako dopravci sankci neuplatní, nebude smluvní pokutu dopravce požadovat.

### Při chybném odbavení cestujícího nebo vadném poskytnutí služby se poskytovatel zavazuje dopravci uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý zjištěný případ (případ ohlášený cestujícím nebo zjištěný v rámci mystery shoppingu), nejvýše však do výše 2.000,- Kč denně.

### Při jakémkoliv jiném porušení se poskytovatel zavazuje dopravci uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den, v němž se porušení vyskytlo nebo trvá, jestliže je poskytovatel dopravci neohlásil.

## Poskytovatel se dále zavazuje v případě porušení čl. 5 této smlouvy uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

## Poruší-li některá ze smluvních stran čl. 6 (Závazek důvěrnosti) této smlouvy, je tato povinná strana, která porušila smluvní povinnost, povinna zaplatit oprávněné straně za každé jednotlivé porušení smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč.

## Smluvní pokuta je splatná do 14 dní ode dne písemné výzvy oprávněné strany.

## Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé v důsledku poru­šení této smlouvy, pokud vzniklá škoda přesahuje výši smluvní pokuty. Škodou na straně do­pravce může být rovněž závazek k úhradě smluvní pokuty vůči objednateli, třetí osobě nebo orgánu veřejné moci.

# Trvání a ukončení smluvního vztahu

## Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou odpovídající době trvání smlouvy o veřejných službách.

## Poskytovatel zahájil provoz informační kanceláře již dne 1. 1. 2021 a tato smlouva upravuje práva a povinnosti stran již od 1. 1. 2021 s výjimkou bodů 1.6, 1.7, 1.8 a 4.1 této smlouvy, které upravují práva a povinnosti stran od 1. 9. 2023.

## Ve vztahu k bodu 4.1 této smlouvy si smluvní strany sjednávají, že již zaplacená odměna poskytovatele v období od 1. 1. 2021 do 31. 8. 2023 činila 9.000,- Kč (devět tisíc korun českých) měsíčně.

## Poskytovatel je povinen plnit své povinnost z této smlouvy po celou dobu jejího trvání a není oprávněn plnění této smlouvy nabyvateli odepřít, dokud smlouva trvá.

## Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených právními předpisy, zejména v případě porušení této smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 odst. 1 občanského zákoníku. Za podstatné porušení povinností však smluvní strany považují jen takové porušení uvedené v druhé větě § 2002 odst. 1 občanského zákoníku, které není povinnou smluvní stranou odstraněno ani v dodatečné lhůtě 10 pracovních dnů po doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany ke zjednání nápravy.

## Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 6 měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

# Ujednání společná a závěrečná

## Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami a je účinná dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření poskytovatel.

## Od sjednaného data účinnosti nahrazuje tato smlouva mezi smluvními stranami veškeré písemně i jinak sjednané smlouvy, dohody a jiná ujednání o předmětu této smlouvy.

## Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, které budou jako dodatky označeny a postupně číslovány.

## Poskytovatel není oprávněn tuto smlouvu jako celek ani jakékoli pohledávky z ní postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu dopravce.

## Smluvní strany se dohodly, že bližší obsah jednotlivých povinností poskytovatele je třeba vykládat v souladu se smlouvou o veřejných službách a TPS. Podpisem této smlouvy poskytovatel potvrzuje, že se před uzavřením této smlouvy se smlouvou o veřejných službách a TPS podrobně seznámil.

## Veškeré písemnosti s touto smlouvou související budou doručovány v českém jazyce na adresu smluvních stran v této smlouvě uvedenou, pokud smluvní strana, které je doručováno, prokazatelně písemně nesdělila odesílateli adresu jinou. Za adresu způsobilou k doručování se pokládá vždy také adresa sídla dle obchodního rejstříku.

## Případná neplatnost některého ujednání této smlouvy nemá vliv na platnost ostatních jejích ujednání. Smluvní strany se pro tento případ zavazují poskytnout si vzájemnou bezvýhradnou součinnost k uzavření dodatku k této smlouvě, kde bude její neplatná část nahrazena novým ujednáním, a to ve lhůtě jednoho měsíce poté, co tato potřeba vyvstane. Nové ujednání bude svým obsahem a účelem co nejbližší obsahu a účelu ujednání nahrazovaného.

## Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

## \* \* \*

## V Semilech dne dle data V Turnově dne dle data elektronického podpisu 14. 3. 2024 elektronického podpisu 13. 3. 2024

**BusLine LK s.r.o. Turnovské památky a cestovní ruch**Ing. Pavel Tomšů, jednatel Ing. Andrea Berndtová, ředitelka organizacedopravce poskytovatel