# smlouva o realizaci výzkumu formou mystery shoppingu

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

mezi

Prague City Tourism a.s.

se sídlem Žatecká 110/2, 110 00 Praha 1 — Staré Město

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze   
pod sp. zn. B 23670

IČO 07312890

DIČ CZ07312890

zastoupená Mgr. Františkem Ciprem, předsedou představenstva

Mgr. Janou Adamcovou, místopředsedkyní představenstva

dále jen „Objednatel“

a

## MindBridge Consulting a.s.

se sídlem Geologická 2, 152 00 Praha 5

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze   
pod sp. zn. B 13294

IČO 28211308

DIČ CZ28211308

zastoupená: Ing. Ladislavem Klikou, předsedou představenstva

dále jen „Poskytovatel“

## předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele na svůj náklad a nebezpečí zajistit plnění specifikované v této smlouvě a Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté plnění zaplatit Poskytovateli sjednanou odměnu.
  2. Předmětem této smlouvy je zajištění mystery shoppingu zaměřeného na zjištění kvality klientského servisu
* v 6 (šesti) turistických informačních centrech Objednatele, kde proběhnou vždy dvě mystery shopping návštěvy po sobě s odstupem nejméně 30 dnů v různých časových obdobích v době od června do září 2025, a vždy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), celkem tedy proběhne 12 mystery shopping návštěv;
* v 9 (devíti) památkových turistických objektech Objednatele, kde proběhnou vždy dvě mystery shopping návštěvy po sobě s odstupem nejméně 30 dnů v různých časových obdobích v době od června do září 2025, a vždy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), celkem tedy proběhne 18 mystery shopping návštěv;
* v historické tramvaji č. 42 provozované Objednatelem, kde proběhnou dvě vlny mystery shopping návštěv po sobě s odstupem nejméně 30 dnů v různých časových obdobích v době od června do září 2025, a vždy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), každá vlna po 5 návštěvách, celkem tedy proběhne 10 mystery shopping návštěv;
* ve flagship store provozovaném Objednavatelem, kde proběhnou dvě vlny mystery shopping návštěv po sobě s odstupem nejméně 30 dnů v různých časových obdobích v době od června do září 2025, a vždy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), každá vlna po 2 návštěvách, celkem tedy proběhnou 4 mystery shopping návštěvy;
* u 20 (dvaceti) smluvních partnerů Objednavatele, poskytujících průvodcovské služby, u kterých proběhnou mystery shopping návštěvy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), celkem tedy proběhne 20 mystery shopping návštěv;
* u přepážky Guides&Tours Objednavatele, kde proběhnou 4 mystery shopping návštěvy v některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština);
* u e-mailových schránek xxx@prague.eu a xxx@prague.eu, provozované Objednavatelem proběhne celkem 16 kontaktů formou mystery mailingu ve 2 vlnách s odstupem nejméně 30 dnů v různých časových obdobích mezi červnem a zářím 2025, a vždy v českém a některém z dále uvedených cizích jazyků (angličtina, španělština, italština, francouzština), každá vlna bude obsahovat 4 mystery maily na xxx@prague.eu a 4 mystery maily na xxx@prague.eu s dotazy zaměřenými na jejich agendu;
* u telefonního kontaktu Guides&Tours (+420 xxx) a Zákaznické péče (+420 xxx) provozované Objednavatelem proběhne celkem 16 kontaktů formou mystery callingu.
  1. Dodavatel poskytne Objednateli v rámci plnění této Smlouvy konzultace v rozsahu 10 hodin a po skončení sběru dat a jejich zpracování, analýze a vyhodnocení, prezentace výsledků rovněž v rozsahu 10 hodin, přičemž prezentace budou probíhat ve dvou fázích – nejprve budou výsledky představeny představenstvu společnosti, řediteli sekce Kvalita služeb a sekci Kvalita služeb, následně pak jednotlivým ředitelům, kterých se týká provedený výzkum.
  2. Poskytovatel se zavazuje provádět veškeré nezbytné výkony či činnosti související s řádným poskytováním služeb dle této smlouvy.
  3. Poskytovatel se zavazuje řídit se při poskytování služeb dle této smlouvy pokyny Objednatele. Toto se nedotýká povinnosti Poskytovatele upozornit Objednatele na nevhodnou povahu věcí převzatých od Objednatele nebo pokynů daných mu Objednatelem k poskytnutí plnění dle této smlouvy.

## specifikace místa a doby plnění

* 1. Místem plnění dle této smlouvy jsou objekty ve správě Objednatele, určená turistická informační centra, památkové turistické objekty a touchpointy Objednatele a dále pak lokality, kde vykonávají svoji činnost smluvní partneři Objednatele; vše bude Poskytovateli přesně specifikováno a blíže upřesněno Objednatelem před zahájením plnění dle této smlouvy. Konzultace a prezentace dle této smlouvy budou poskytnuty Objednateli v sídle Objednatele; a to na základě předchozí žádosti Objednatele. Poskytovatel se zavazuje příslušné konzultace poskytnout nejpozději do 5 pracovních dní od zaslané žádosti Objednatelem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
  2. Nebude-li dohodnuto jinak, Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy v období od nabití účinnosti této smlouvy do 31. prosince 2025.

## cena, rozsah plnění a platební podmínky

* 1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovateli náleží za řádné a včasné poskytnutí veškerého plnění a služeb dle této Smlouvy částka ve výši 334 200,- Kč bez DPH, 404 382,- Kč včetně DPH (dále jen „**Smluvní cena**“).
  2. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že Smluvní cena zahrnuje veškeré služby, dodávky, náklady, poplatky, výkony a další činnosti nutné pro řádné plnění předmětu této smlouvy včetně takových, které nejsou v této smlouvě uvedeny, avšak Poskytovatel jako odborník jednající s náležitou péčí o nich ví nebo by vědět měl a mohl, že jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Náklady na úhradu vstupného do objektů a náklady na úhradu průvodcovských služeb, nákup suvenýrů a PVP karty související s mystery shoppingem se do sjednané Smluvní ceny nezapočítávají a budou fakturovány samostatně, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
  3. Smluvní strany se dohodly na tom, že Smluvní cena je cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být v průběhu realizace plnění této smlouvy měněna, nedohodnou-li se smluvní strany v průběhu platnosti smlouvy jinak.
  4. Objednatel uhradí Poskytovateli Smluvní cenu za poskytnuté služby na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem a to poté, co bude ze strany Poskytovatele řádně poskytnuto sjednané plnění dle této smlouvy (včetně zpracování a předání výsledků realizovaného mystery shoppingu a poskytnutí sjednaných konzultačních hodin a prezentací Objednateli). Vystavená faktura bude zaslána na email Objednatele fakturace@prague.eu.
  5. Pokud budou Objednatelem zjištěny jakékoliv nedostatky v souvislosti s poskytnutím služeb na základě této smlouvy, bude fakturace provedena až po odstranění takových nedostatků.
  6. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti podle příslušných účetních a daňových předpisů. V případě, že faktura doručená Objednateli bude mít vady, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli a takováto faktura není považována za doručenou. Lhůta splatnosti v takovém případně neběží, přičemž nová lhůta splatnosti počíná běžet až od doručení opravené či doplněné faktury.
  7. Splatnost Poskytovatelem vystavené faktury nesmí být kratší než 30 dnů ode dne doručení vystavené faktury Objednateli. Úhrada se bude provádět převodem fakturované částky z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
  8. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli na tom, že Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokutu, na kterou Objednateli vznikne dle této smlouvy nárok, proti fakturované částce.

## prohlášení smluvních stran

* 1. Poskytovatel prohlašuje, že se v plném rozsahu seznámil s obsahem a povahou předmětu plnění dle této smlouvy a že je způsobilý k řádnému a včasnému provedení plnění dle této smlouvy.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že jsou mu známy veškeré podmínky potřebné k bezchybnému plnění této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami, znalostmi a prostředky, které jsou třeba k řádnému plnění dle této smlouvy.
  3. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením plnění nebo části plnění dle této smlouvy jinou osobu/jiné osoby. Pokud Poskytovatel, byť částečně provede plnění dle této smlouvy prostřednictvím třetích osob (poddodavatelů), má za provedení takového plnění (případně takových částí plnění) stejnou odpovědnost, jako by takové plnění (případně části plnění) prováděl sám.
  4. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku, není předlužen, že proti němu není vedeno, ani nehrozí žádné soudní (včetně insolvenčního řízení) nebo správní řízení, které by bylo jakýmkoliv způsobem způsobilé ohrozit plnění dle této smlouvy.
  5. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné, byť nepravomocné rozhodnutí soudu či správního orgánu nebo rozhodnutí rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudního výkonu rozhodnutí či vedení exekučního řízení ohledně majetku Poskytovatele nebo by mohlo, jakkoliv negativně ovlivnit schopnost Poskytovatele dostát svým závazkům z této smlouvy. Zároveň Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu nebylo zahájeno jakékoliv řízení, které by mohlo negativně ovlivnit závazek Poskytovatele dostát svým závazkům z této smlouvy.

## další ujednání

* 1. Smluvní strany se zavazují při plnění této smlouvy vzájemně spolupracovat, poskytovat si vzájemně součinnost nutnou pro řádné plnění této smlouvy a vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této smlouvy svým jménem a na svůj náklad, vlastní odpovědnost a na své nebezpečí ve stanovených termínech.
  3. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy respektovat obecně závazné právní předpisy, zejména se zavazuje, že se svým jednáním nedopustí nekalé soutěže a že při plnění této smlouvy nebude zasahovat do práv třetích osob.
  4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této smlouvy ve vysokém standardu řádně a včas, bez faktických a právních vad a nedodělků, způsobem odpovídajícím požadavkům Objednatele stanoveným touto smlouvu.
  5. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody vzniklé Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s realizací plnění, nedodržením nebo porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Takto vzniklé škody budou řešeny dle platných právních předpisů.
  6. Poskytovatel je povinen Objednateli oznámit jakoukoli skutečnost, která by mohla mít, byť i částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Takovým oznámením však Poskytovatel není zbaven povinností vyplývajících z této smlouvy.
  7. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel provádí plnění dle této smlouvy v rozporu se svými povinnostmi, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným plněním a aby plnění prováděl řádným způsobem. Jestliže Poskytovatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté a takový postup Poskytovatele by vedl k podstatnému porušení této smlouvy, je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
  8. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy postupovat samostatně a dle svých odborných zkušeností, a to s vynaložením veškeré péče nebytné ke splnění předmětu této smlouvy.
  9. Poskytovatel je povinen při nakládání s osobními údaji při realizací předmětu plnění této smlouvy postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES – obecné nařízení o ochraně osobních údajů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
  10. Poskytovatel se zavazuje, že neužije jakákoli data shromážděná v souvislosti s plněním této smlouvy k jiným účelům než ke splnění této smlouvy, a žádná z těchto dat neposkytne k užití žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že po splnění předmětu této smlouvy vrátí do 10 kalendářních dní Objednateli veškerá data/materiály mu poskytnutá Objednatelem, popř. že taková data dle pokynu Objednatele nenávratně zničí ve lhůtě stanovené Objednatelem.
  11. Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti mající vztah k předmětu plnění podle této smlouvy a informace, o kterých se v souvislosti s vykonáváním činností podle této smlouvy dozví, jsou důvěrnými informacemi. Tyto důvěrné informace nesmí žádná ze smluvních stran poskytnout třetí osobě či použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. V případě porušení této povinnosti vznikne smluvní straně, která ji poruší, povinnost nahradit druhé smluvní straně tím způsobenou újmu. Ustanovením tohoto odstavce není dotčeno právo ani povinnost smluvních stran uveřejnit informace v případech stanovených závazným právním předpisem.
  12. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci případně smluvní partneři při realizaci plnění Poskytovatele dle této smlouvy vystupovali slušně vůči zaměstnancům a smluvním partnerům Objednatele i vůči třetím osobám.

## sankce

* 1. Při prodlení Objednatele s úhradou jakékoli částky splatné dle této smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
  2. V případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele vyplývající z této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
  3. Výše uvedenými smluvními pokutami není dotčeno právo Objednatele na náhradu jakékoliv škody. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na sjednanou smluvní pokutu.
  4. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
  5. Právo Objednatele požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty neplatí v případech, kdy plnění této smlouvy bylo znemožněno zásahem vyšší moci. Takový zásah je Poskytovatel povinen Objednateli bez zbytečného odkladu sdělit a zároveň je též povinen existenci okolností odpovídajících zásahu vyšší moci prokázat, jinak nelze ustanovení věty prvé tohoto odstavce aplikovat.

## mlčenlivost

* 1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Povinnost zachovat mlčenlivost trvá i po ukončení plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje použít poskytnuté důvěrné informace pouze za účelem plnění této smlouvy. Poskytovatele není oprávněn zpřístupnit důvěrné informace kterékoliv třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
  2. Za důvěrné ve smyslu této smlouvy se považují veškeré informace, které jsou jako takové označeny Objednatelem anebo jsou takového charakteru, že jejich zveřejnění může přivodit Objednateli újmu, bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací, jakož i údaje a dokumenty, které Objednatel Poskytovateli poskytne v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě v rámci plnění této smlouvy (dále jen „důvěrné informace“). Za důvěrné se nepovažují takové informace Objednatele, které jsou veřejně přístupné nebo k jejichž zveřejnění je Objednatel povinen.
  3. V případě škody způsobené Objednateli v souvislosti s porušením kterékoliv povinnosti vyplývající z tohoto článku smlouvy Poskytovatelem, má Objednatel nárok na náhradu škody.

## trvání smlouvy

* 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. prosince 2025.
  2. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit v zákonem stanovených případech a v případech sjednaných touto smlouvou, zejména v případě podstatného porušení této smlouvy.
  3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že plnění prováděné Poskytovatelem nebude odpovídat požadavkům uvedeným v této smlouvě, a to za předpokladu, že Poskytovatel nezjedná nápravu ani ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy byl Objednatelem na rozpor provádění plnění se stanovenými požadavky písemně upozorněn.
  4. Odstoupení od této smlouvy musí být odstupující smluvní stranou učiněno písemně, doručeno druhé smluvní straně, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  5. Opakované porušování povinností Poskytovatele, resp. jeho pracovníků či smluvních partnerů se považuje za podstatné porušení této smlouvy.

## společná a závěrečná ustanovení

* 1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Pro spory z této smlouvy nebo spory vzniklé v souvislosti s ní sjednávají smluvní strany výslovně pravomoc soudů České republiky.
  2. Poskytovatel není oprávněn jakoukoli svou pohledávku či jiné právo z této smlouvy postoupit na třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
  3. Případná neplatnost některých ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. Pokud bude soudem shledána neplatnost některého ustanovení této smlouvy, smluvní strany jej nahradí novým platným ustanovením, které svým obsahem bude nejvíce odpovídat účelu ustanovení neplatného.
  4. Smluvní strany sjednávají pro veškeré úkony související s předmětem plnění dle této smlouvy tyto kontaktní osoby:

Za Objednatele: xxx tel.: +420 xxx

Email: xxx

Za Poskytovatele xxx tel.: +420 xxx

Email: xxx

* 1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží jeden stejnopis a Poskytovatel jeden stejnopis.
  2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva a její případné dodatky budou uveřejněny prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvníma stranami a účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv ve smyslu § 5 zákona o registru smluv. Uveřejnění zajistí Objednatel. Smluvní strany s uveřejněním souhlasí.
  3. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly, souhlasí s ní a na důkaz toho připojují své podpisy.

Objednatele

V Praze dne 17.02.2025

Mgr. František Cipro Mgr. Jana Adamcová   
předseda představenstva místopředsedkyně představenstva  
Prague City Tourism, a.s. Prague City Tourism, a.s.

V Praze, dne 24.2.2025

Za Poskytovatele:

Ing. Ladislav Klika  
předseda představenstva

## MindBridge Consulting a.s.