

# ZMLUVA O SPOLUPRÁCI

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

## čl. I

### Zmluvné strany

- 1.1 Objednávateľ: Región Vysoké Tatry  
sídlo: Starý Smokovec č. 1, 062 01 Starý Smokovec  
Zastúpený : Michal Sýkora – predseda predstavenstva  
Ing. Richard Pichonský - podpredseda predstavenstva  
IČO: 42234077  
Bankové spojenie: J&T Banka  
Číslo účtu: 1300001210/8320  
Poverený na rokovanie: Ing. Veronika Littvová, PhD. M.A.  
Tel./mobil: 0911 092 137  
E-mail: riaditel@regiontatry.sk  
Zapísaný v živnostenskom registri alebo v obchodnom registri: (ďalej iba "Poskytovateľ")  
(ďalej iba "objednávateľ")

### a

- 1.2 Poskytovateľ: Združenie cestovného ruchu Vysoké Tatry  
Sídlo Poskytovateľa: Vila Alica 36, 062 01 Starý Smokovec  
Zastúpený: Mgr. Martin Novotný - predseda predstavenstva  
IČO: 31956963  
DIČ: 221202909  
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.  
Číslo účtu: IBAN SK48 5600 0000 0085 0315 9001  
Poverený na rokovanie: Ing. Lenka Syrovátková  
Tel./mobil: 0911 406 800  
E-mail: tatry@tatry.sk  
Zapísaný v živnostenskom registri alebo v obchodnom registri: Register občianskych združení MV SR, č. sp. VVS/1-900/90-9243-9  
(ďalej iba "Poskytovateľ")

## čl. II.

### Úvodné ustanovenia

- 2.1 Zmluvné strany majú spoločný záujem na vzájomnej spolupráci pri propagácii Regiónu Vysokých Tatier, jeho pozoruhodností, atraktivít, aktivít a produktov cestovného ruchu s cieľom zvyšovania návštevnosti a spokojnosti návštevníkov poskytovaním komplexných informačných služieb.

## čl. III.

### Predmet zmluvy

- 3.1 Predmetom zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní turistických informačných služieb o Regióne Vysokých Tatier v Tatranských informačných kanceláriách (ďalej aj „TIK“) v mestských častiach Starý Smokovec a Tatranská Lomnica, ktoré je v súlade so schváleným plánom činnosti a rozpočtom Oblastnej organizácie cestovného ruchu Región Vysoké Tatry pre rok 2019.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať za odplatu služby v rozsahu a kvalite požadovaných objednávateľom za podmienok uvedených v tejto zmluve.

**čl. IV.**  
**Cena a platobné podmienky**

- 4.1 Zmluvná cena je stanovená v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Považuje sa za cenu maximálnu, záväznú a platnú počas doby trvania zmluvy.
- 4.2 Celková cena bez DPH v zmysle predmetu zmluvy je vo výške 51 593,05 EUR.  
DPH 20 % 0 EUR.  
Celková cena s DPH za realizáciu predmetu zmluvy je 51 593,05 EUR.
- 4.3 Poskytovateľ prehlasuje, že v cene sú zahrnuté všetky náklady a výdavky spojené s poskytovaním predmetných služieb, vyžadovaných na riadne splnenie predmetu zmluvy.
- 4.4 Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiaden preddavok.
- 4.5 Plnenie predmetu zmluvy sa bude uhrádzať priebežne podľa predložených faktúr. Fakturácia prebehne podľa harmonogramu, ktorý tvorí prílohu 1. Prílohou faktúr bude odkaz na archív podkladov, ktoré dokladujú činnosť TIKu podľa bodu 6.1v.
- 4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve alebo bude vyhotovená obsahovo nesprávne, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti s písomným zdôvodnením a odvolaním sa na jej doplnenie a prepracovanie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.

**čl. V.**  
**Termíny plnenia**

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú s účinnosťou od 01.01.2019 do 31.12.2019.

**čl. VI.**  
**Práva a povinnosti zmluvných strán**

- 6.1 Poskytovateľ je povinný :
- a) Zabezpečiť poskytovanie turistických informačných služieb o Regióne Vysoké Tatry a o poskytovateľoch služieb cestovného ruchu, o možnostiach ubytovania, voľnočasových aktivít, turistických cieľov. Za týmto účelom je povinný vo svojej réžii zabezpečiť prevádzku 2 informačných kancelárií TIK v Starom Smokovci a v Tatranskej Lomnici (včítane pracovných dní, sobôt, nedeľ a štátnych sviatkov) v období od 1.1.2019 do 31.12.2019.
  - b) Zabezpečiť priestory na poskytovanie týchto informačných služieb a to na verejnosti dobre prístupnom mieste:
    - a. V Starom Smokovci – bezprostredne pri Ceste Slobody, v centre Starého Smokovca
    - b. V Tatranskej Lomnici – bezprostredne pri Ceste Slobody, v blízkosti Železničnej stanice.
  - c) Zabezpečiť personálne obsadenie prevádzok kvalifikovanými resp. zaškolenými pracovníkmi s dobrými znalosťami reálií Vysokých Tatier so znalosťou minimálne slovenského a anglického jazyka pri dodržaní všetkých náležitostí Zákonníka práce a predpisov o BOZP.
  - d) Zabezpečiť personálne obsadenie podľa jednotlivých mesiacov nasledovne v TIK Starý Smokovec aj TIK Tatranská Lomnica minimálne v rozsahu:
    - a. 1.1.-30.6. prevádzka od 8:00 do 16:00 hod. s jednou osobu stále
    - b. 1.7.-31.8. prevádzka od 8:00 do 18:00 hod. dvoma osobami stále
    - c. 1.9.-31.12. prevádzka 8:00-16:00 hod. s jednou osobou stále
  - e) Poskytovať služby v súlade s metodickými materiálmi Asociácie informačných centier Slovenska (AICES).
  - f) Na vlastné náklady zabezpečiť registráciu TIK-ov v Asociácii informačných centier na Slovensku (AICES) v lehote do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy
  - g) Poskytovať bezplatné informačné služby domácim i zahraničným návštevníkom TIK, včítane vyhľadávania požadovaných informácií buď telefonicky ako aj na internete ohľadom možností dopravy, ubytovania, počasia, turistiky a poriadaných kultúrnych, športových a spoločenských podujatí v regióne Vysokých Tatier.

- h) Zhromažďovať informácie o konaných podujatiach v regióne na centrálnom mieste a dbať o ich aktuálnosť a správnosť. Tieto údaje poskytovať aj formou API pre členské subjekty cestovného ruchu, t.j. budovať centrálnu databázu podujatí vhodnú na šírenie a tým zabezpečiť širšiu propagáciu podujatí v Regióne Vysoké Tatry. Databáza je dostupná na [www.tatry.sk/api](http://www.tatry.sk/api)
- i) Publikovať informácie o aktuálnom dianí v Regióne Vysokých Tatier v sekcii Denné správy a následne ich zdieľať na Facebooku TIKu.
- j) Zabezpečiť pravidelnú distribúciu aktuálnych informácií pre subjekty v cestovnom ruchu (elektronickou formou – emailom/zdieľaním vo facebookovej skupine) – tzv. správy pre členov.
- k) Zabezpečiť poskytovanie kopírovacích služieb pre návštevníkov oboch TIKov za úhradu, zároveň je povinný viesť systém na evidenciu skladového hospodárstva
- l) Uzatvárať poistenie na horách, predaj blokových cestovných lístkov na TEŽ a OŽ, poštových známok, pohľadníc, turistických máp, sprievodcov, kníh a ostatných drobných suvenírov. Predaj tovarov a služieb kompletne realizovať podľa platných zákonov o registračnej pokladni.
- m) Zabezpečiť premietanie aktuálnych informácií o počasí, výstrah HZS, kultúrnych podujatiach a pod. na plazmových obrazovkách v TIK v Starom Smokovci a TIK Tatranskej Lomnici. Takúto „slučku“ s informáciami zároveň sprístupniť prostredníctvom internetu aj ďalším subjektom v cestovnom ruchu v regióne tak, aby si ju mohli premietiť na vlastných obrazovkách vo svojich zariadeniach.
- n) Poskytnúť fyzický priestor pre Objednávateľa na umiestnenie propagačných materiálov vydávaných Objednávateľom – najmä pre Sprievodcu zážitkami (zimný, letný), Ubytovací katalóg a Mapy regiónu (tzv. trhacie) a takisto propagačných materiálov členských subjektov OOCR RVT. Poskytovateľ je povinný dbať na to, aby materiály boli vždy vyložené na dobre viditeľnom mieste v dostatočnom množstve. V prípade nízkeho počtu materiálov je Poskytovateľ povinný včas kontaktovať Objednávateľa a dohodnúť prevzatie materiálov.
- o) Poskytnúť virtuálny priestor (t.j. na slučke, dotykových paneloch) na propagáciu OOCR Regiónu Vysoké Tatry a jednotlivých členov a ich aktivít podľa dodaných materiálov. Minimálna forma propagácie zahŕňa:
- Stále umiestnenie loga OOCR RVT na slučke – obrazovka s aktuálnym počasím
  - Stále umiestnenie propagačných videí Regiónu Vysoké Tatry na úvodnej obrazovke dotykového panelu
- p) Vybavenie žiadostí o turistické informácie, ktoré dôjdu priamo do TIK od klientov prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky.
- q) Vybavenie žiadostí o turistické informácie, ktoré dostane OOCR Región Vysoké Tatry a prepošle na adresu [smokovec@tatry.sk](mailto:smokovec@tatry.sk) a [tatry@tatry.sk](mailto:tatry@tatry.sk) (v kópii).
- r) Zabezpečiť supervízora, ktorý bude komunikovať s OOCR RVT. Supervízorom je Vedúci oddelenia komunikácie, kontakt [tatry@tatry.sk](mailto:tatry@tatry.sk)
- s) Zabezpečiť materiálne a technické vybavenie (nábytok, hardware, software) TIK-ov tak, aby mohli súvisle poskytovať dohodnuté služby podľa tejto zmluvy.
- t) Viesť potrebnú štatistiku o dennej návštevnosti podľa sledovaných krajín, záujme návštevníkov, sťažnosti a negatívne ohlasy návštevníkov.
- u) Písomne zasielať objednávateľovi elektronicky na [info@regiontatry.sk](mailto:info@regiontatry.sk) pravidelne raz za štvrtrok report, ktorý bude obsahovať :
- počet návštevníkov TIK v daných mesiacoch
  - požiadavky návštevníkov, námety, návrhy a pripomienky, ako aj negatívne ohlasy návštevníkov
- v) Priebežne archivovať v elektronickej forme a raz za polrok tento archív elektronicky zaslať na [info@regiontatry.sk](mailto:info@regiontatry.sk):
- kalendár podujatí,
  - denné správy,
  - správy pre členov
  - návštevnosť slučky
- w) Viesť kompletnú mzdovú agendu zamestnancov a potrebnú evidenciu pre inštitúcie podľa Zákonníka práce.
- x) Byť súčinný pri rozličných akciách, na ktorých sa podieľa Objednávateľ a ktoré priamo aj nepriamo súvisia s TIKom alebo činnosťami, ktoré TIK poskytuje.
- y) Podieľať sa na sezónnej aktualizácii propagačných materiálov vydávaných Objednávateľom,

zhromažďovaním pripomienok a podkladov od subjektov cestovného ruchu a pracovníkov informačných kancelárií, vykonávať korektúry (preklepy, faktografické chyby).

z) Spracovávať vyplnené dotazníky, ktoré dodá Objednávateľ.

6.2 Poskytovateľ má právo:

a) Po vzájomnej dohode s Objednávateľom uzavrieť jednu prevádzku (napr. v nedeľu) TIKu v obdobiach s extrémne nízkou návštevnosťou alebo určiť kratšie dni v týchto obdobiach.

6.3 Objednávateľ má povinnosť:

a) Dodávať bezplatné propagačné materiály o Regióne Vysoké Tatry do prevádzok, min. 1x pred letnou a 1x pred zimnou sezónou. Jedná sa najmä o Sprievodcu zážitkami, Ubytovací katalóg, Trhacie mapy. V prípade kontaktovania Poskytovateľom bude súčinný pri dodaní ďalších materiálov.

b) Zasielať informácie o aktuálnych novinkách z regiónu na adresy [smokovec@tatry.sk](mailto:smokovec@tatry.sk) [lomnica@tatry.sk](mailto:lomnica@tatry.sk) a [tatry@tatry.sk](mailto:tatry@tatry.sk)

c) Dodávať propagačné videá, fotografie, plagáty, ktoré je možné použiť na propagáciu v rámci TIK.

d) Podieľať sa na marketingovej podpore TIKov a ich činností formou svojich distribučných kanálov (online aj offline) – zverejnením kontaktných údajov na stránke [regiontatry.sk](http://regiontatry.sk) a v propagačných materiáloch (napr. Sprievodca zážitkami).

6.3 Objednávateľ má právo:

e) kontrolovať prevádzky TIK kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy ohľadom dodržiavania rozsahu a kvality poskytovaných služieb, pričom poskytovateľ je povinnosť strpieť takéto výkony kontroly a poskytnúť pri nich objednávatelovi potrebnú súčinnosť.

f) kontrolovať poskytovanie turisticko-informačných služieb prostredníctvom „mystery shoppingu“. Z každej takto vykonanej kontroly bude vyhotovený záznam, ktorý Objednávateľ zašle Poskytovateľovi. Takýto záznam slúži aj ako upozornenie zo strany Objednávateľa a pri neodstránení nedostatku ako možný podklad na zníženie mesačnej odmeny za neplnenie povinností. Takisto slúži ako podnet na skvalitnenie ponúkaných služieb.

6.4 Objednávateľ nezodpovedá za činnosť poskytovateľa, ktorá vyplýva z predmetu plnenia tejto zmluvy. Všetky pokuty a penále zo strany tretích osôb za činnosť vyvíjanú poskytovateľom pri plnení predmetu tejto zmluvy idú na vrub poskytovateľa.

6.5 Zodpovednou osobou Poskytovateľa za plnenie predmetu zmluvy je výkonná riaditeľka: Ing. Lenka Syrovátková, e-mail : [riaditel@tatry.sk](mailto:riaditel@tatry.sk), mobil : 0911 406 800.

#### čl. VII.

#### Zmluvné pokuty

7.1 Poskytovateľ je zodpovedný za všetky škody preukázateľne spôsobené zamestnancami a mechanizmami Poskytovateľa pri vykonávaní predmetu zmluvy. S odstraňovaním takto vzniknutej škody je Poskytovateľ povinný začať v čo najkratšom čase po oznámení vzniku škody objednávatelovi.

7.2 Objednávatelovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10% z dohodnutej ceny za porušenie povinností Poskytovateľa uvedenej v článku VI., ktoré Poskytovateľ neodstráni v lehote 10 dní od doručenia upozornenia zo strany Objednávateľa, v ktorom bude porušenie špecifikované.

7.3 Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbaňuje zmluvné strany zodpovednosti za spôsobenú škodu a nároku na náhradu škody.

7.4 V prípade omeškania objednávatel'a so zaplatením faktúry je Poskytovateľ oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,02% z nezaplatenej čiastky za každý i začatý kalendárny deň omeškania.

7.5 V prípade čiastočného alebo neefektívneho plnenia účelu zmluvy môže objednávatel rozhodnúť o znížení ročného príspevku pre vybraný subjekt, ktorý sa musí vrátiť o alikvotnú časť v lehote do 30 dní od zistenia objednávatelovi. Čiastočné alebo neefektívne plnenie musí byť podložené záznamom z „mystery shoppingu“ alebo kontroly prevádzky, ktoré má právo Objednávateľ vykonávať podľa článku VI.

#### čl. VIII.

## Ostatné dojednania

- 8.1 Poskytovateľ prehlasuje, že v plnom rozsahu sa oboznámi s predmetom plnenia zmluvy, že sú mu známe všetky technické, kvalitatívne a iné podmienky nevyhnutné k jej plneniu, a že disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú k poskytovaniu služby nevyhnutné.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy, Všeobecne záväzné nariadenia mesta Vysoké Tatry, technické normy a podmienky tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa bude riadiť Zriaďovacou listinou a touto Zmluvou.
- 8.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že má oprávnenie vykonávať činnosti v rozsahu plnenia predmetu zmluvy, a že ich bude vykonávať s odbornou starostlivosťou a ich plnenie bude zabezpečovať zamestnancami so zodpovedajúcou kvalifikáciou.

## čl. IX.

### Skončenie zmluvných vzťahov

- 9.1 Zmluvné vzťahy založené touto zmluvou končia uplynutím dohodnutej doby termínu plnenia Zmluvy, s výnimkou nároku na náhradu škody a zmluvnú pokutu.
- 9.2 Za závažné porušenie zmluvných podmienok sa považuje:
- nedostatočné personálne obsadenie v súlade s bodom 6.1 d) tejto zmluvy, ak nebolo podľa bodu 6.2 a) dohodnuté zatvorenie prevádzky.
- 9.3 V prípade závažného porušenia zmluvných podmienok môže objednávateľ okamžite odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je objednávateľ povinný doručiť na jemu poslednú známu adresu Poskytovateľa. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené aj dňom vrátenia poštovej zásielky ako nedoručiteľnej, t. j. je platné aj v prípade, že sa o jeho doručení Poskytovateľ nedozvedel.

## čl. X.

### Záverečné ustanovenia

- 10.1 Vzájomné vzťahy zmluvných strán neupravené touto Zmluvou sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými na území SR.
- 10.2 Zmluvné strany budú riešiť prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy predovšetkým dohodou. Ak sa na riešení sporu nedohodnú, bude spor predložený na rozhodnutie súdu na to príslušnému.
- 10.3 Akékoľvek zmeny a doplnky tejto Zmluvy je možné robiť len písomnými číslovanými dodatkami podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán. Dodatky budú očíslované podľa poradia.
- 10.4 Ak by niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim účelu tejto zmluvy.
- 10.5 Táto zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ aj Poskytovateľ obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.6 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu štatutárnymi zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 10.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali a že táto tak, ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne, vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

V STAROM SMOKOVCI dňa 20.12.2018

V STAROM SMOKOVCI dňa 20.12.2018

Objednávateľ:

ZDRUŽENIE CESTOVNÉHO RUCHU  
Poskytovateľ:  
VYSOKÉ TATRY  
Starý Smokovec 36  
062 01 Vysoké Tatry  
IČO: 31 956 963