

ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Poskytovateľ: CMA Services, s.r.o.
 Sídlo: Petelenova 2, 974 01 Banská Bystrica
 V zastúpení: Ing. Roman Cingel – konateľ spoločnosti
 IČO: 54 930 708
 DIČ / IČ DPH: 2023150283
 Bankové spojenie:
 Zapísaná: v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica,
 oddiel: Sro, vložka číslo 19321/S
 (ďalej „**poskytovateľ**“)

a

Objednávateľ: Oblastná organizácia cestovného ruchu REGION LIPTOV
 Sídlo: Štúrova 1989/41, 031 42 Liptovský Mikuláš
 V zastúpení: Ing. Ján Blcháč, PhD., predseda predstavenstva
 Ing. Michal Beňo, podpredseda predstavenstva
 IČO: 42 219 906
 DIČ: SK2023486069
 Banka:
 Zapísaná: Register organizácií cestovného ruchu Ministerstva dopravy, výstavby
 a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky pod číslom: 08557/2012 SCR
 (ďalej „**objednávateľ**“)

PREAMBULA

Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli na podmienkach, na základe ktorých budú poskytovateľ a objednávateľ spolupracovať. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť prieskum spokojnosti návštevníkov regiónu LIPTOV súlade s podmienkami uvedenými v čl. 1 tejto zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi odmenu podľa čl. 3 tejto zmluvy.

Článok 1 PREDMET ZMLUVY

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je uskutočniť kvantitatívny prieskum spokojnosti návštevníkov regiónu LIPTOV v období august až september 2015 na minimálnej vzorke 500 návštevníkov regiónu Liptov v skladbe 60 % domáci a 40 % zahraniční návštevníci.
- 1.2 Vykonanie prieskumu zahŕňa nasledovné činnosti:
- Návrh metodológie zberu dát,
 - Príprava dotazníka v troch jazykových mutáciách (slovenčina, poľština, angličtina) vrátane inštrukcií pre anketárov, recepcie ubytovacích zariadení a turistické informačné centrá,
 - Naprogramovanie on-line dotazníka,
 - Úvodný brífing pre anketárov, návrh lokalít zberu dát a priebežná kontrola stavu získaných vyplnených dotazníkov,

- Spracovanie dát (manuálne zadanie dát z vyplnených papierových dotazníkov do on-line dotazníkového systému, kódovanie, tabuľky, grafy),
 - Analýza dát, vyhodnotenie prieskumu a spracovanie podrobnej záverečnej správy.
- 1.3 Detailný popis a metodológia kvantitatívneho prieskumu sú uvedené v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Článok 2 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi maximálnu súčinnosť v rozsahu potrebnom pre splnenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy a zabezpečí nasledujúce činnosti:
- Tlač papierových dotazníkov,
 - Anketára/anketárov na zber dát,
 - Distribúciu papierových dotazníkov na recepcie vybraných ubytovacích zariadení a do turistických informačných centier,
 - Zabezpečenie výhier do zlosovania o ceny,
 - Umiestnenie odkazu na on-line verziu dotazníka na oficiálnu web-stránku destinácie www.visitliptov.sk ako aj oficiálnu Facebook funpage Regiónu Liptov.
- 2.2 Poskytovateľ je povinný plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas podľa harmonogramu, a to v súlade s pokynmi objednávateľa.

Článok 3 ČAS PLNENIA ZMLUVY A DOBA TRVANIA

- 3.1 Zmluva nadobúda platnosť i účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 3.2 Kvantitatívny prieskum bude vykonaný podľa nasledovného harmonogramu:
- | | |
|---|-----------------|
| ▪ Príprava dotazníka: | 10.8.-12.8.2015 |
| ▪ Distribúcia dotazníkov a zber dát : | 14.8.-13.9.2015 |
| ▪ Spracovanie dát: | 14.9.-22.9.2015 |
| ▪ Analýza dát a príprava záverečnej správy: | 23.9.-30.9.2015 |
| ▪ Odovzdanie záverečnej správy: | 30.9.2015 |
- 3.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 15.10.2015. Doba trvania zmluvy je zároveň aj dobou, počas ktorej bude poskytovateľ poskytovať zmluvou určené plnenia objednávateľovi. Ukončenie zmluvy pred splnením účelu, na ktorý bola uzatvorená, upravuje čl. 7 tejto zmluvy.

Článok 4 ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi odmenu za splnenie predmetu zmluvy vo výške 2 990 EUR s DPH. Zmluvné strany sa dohodli, že dohodnutá odmena je konečná a nemenná.
- 4.2. Odmena zahŕňa všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením predmetu zmluvy.
- 4.3. Odmena podľa tohto článku Zmluvy je splatná na základe faktúry vystavenej poskytovateľom po riadnom vykonaní predmetu zmluvy a odovzdaní záverečnej správy z prieskumu spokojnosti zákazníka objednávateľovi a to bezhotovostným prevodom na číslo účtu poskytovateľa v lehote splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.

Článok 5 ZODPOVEDNOSŤ

- 5.1. Poskytovateľ bude poskytovať služby s odbornou starostlivosťou. Objednávateľovi zodpovedá za vzniknuté škody, straty, náklady alebo výdaje (ďalej len „škoda“) zapríčinené nedbanlivosťou alebo úmyselným konaním.
- 5.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené nesprávnymi, zavádzajúcimi alebo nekompletnými informáciami poskytnutými zo strany objednávateľa; alebo spôsobené konaním alebo opomenutím inej osoby ako poskytovateľa.

Článok 6 OZNÁMENIA

- 6.1 Všetky oznámenia podľa tejto zmluvy musia byť vykonané písomnou formou, najmä odstúpenie od tejto zmluvy, a doručené osobne, poštou alebo kuriérom s potvrdením o doručení. Oznámenie sa považuje za doručené osobným doručením a písomným potvrdením prevzatia (v prípade osobného doručenia) alebo potvrdením o doručení (ak je poslaná poštou alebo kuriérom).
- 6.2 Oznámenia si zmluvné strany zasielajú na adresy uvedené v záhlaví tejto zmluvy.

Článok 7 UKONČENIE ZMLUVY

- 7.1 Zmluvu je možné predčasne ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán, výpoveďou alebo jednostranným odstúpením od zmluvy.
- 7.2 Výpoveďou môže zmluvu ukončiť ktorákoľvek zmluvná strana z akéhokoľvek dôvodu. Výpovedná doba je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7.3 Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy, pokiaľ druhá zmluvná strana neplnila dohodnuté plnenia podľa tejto zmluvy uvedené v Čl. 1., body 1.1, 1.2 a v Čl. 2, bod 2.1 a takéto neplnenie neodstránila ani do desiatich (10) pracovných dní od obdržania písomnej výzvy obsahujúcej popis neplnenia a výzvu na jeho odstránenie. Pokiaľ táto zmluva neurčuje niečo iné, odstúpenie od tejto zmluvy sa spravuje § 344 Obchodného zákonníka.

Článok 8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 8.2 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a zmluva vyjadruje celú dohodu o obsahu tejto zmluvy. Zmluvným stranám nie sú známe žiadne obmedzenia, tvrdenia, oprávnenia, záväzky alebo sluby ako tie, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.
- 8.3 Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, jeden pre objednávateľa, jeden pre poskytovateľa.
- 8.4 Túto Zmluvu je možné meniť len písomnou formou a to s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán na jednom dokumente.
- 8.5 Ak niektoré ustanovenia zmluvy budú zmluvné strany, súd alebo iné kompetentné orgány považovať za neplatné alebo nevymáhateľné, potom

takéto ustanovenie bude neplatné iba v dotknutom a v najužšom možnom rozsahu, pričom jeho zvyšná časť, význam a dopady ako aj ostatné ustanovenia zmluvy zostávajú v platnosti. Zmluvné strany budú v takom prípade postupovať tak, aby účel ustanovení považovaných za nevymáhateľné alebo neplatné bol v maximálne možnej miere rešpektovaný a pre zmluvné strany právne záväzný vo forme umožňujúcej jeho právnu vymáhateľnosť.

Liptovský Mikuláš, dňa2015

Banská Bystrica, dňa

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

.....

.....
Ing. Ján Blcháč, PhD.
.....

.....
Ing. Roman Čingel
konateľ spoločnosti



CMA Group, s.r.o.

Partizánska cesta 64

974 01 Banská Bystrica

IČO: 44013361 IČ DPH: SK2022550453

-1-

.....

.....
Ing. Michal Beňo
podpredseda predstavenstva

Príloha č.1. Popis a metodológia kvantitatívneho prieskumu spokojnosti návštevníkov regiónu LIPTOV

POZADIE A CIELE VÝSKUMU

Oblasťná organizácia cestovného ruchu Región LIPTOV zastrešujúca organizáciu destinačného manažmentu v regióne Liptov v snahe lepšie zacieliť svoje aktivity by potrebovala lepšie poznať štruktúru svojich klientov, ktorí navštevujú Liptov v lete. Zistiť aké sú ich očakávania, ako boli spokojný z pobytom, čo sa im páčilo, nepáčilo a aké sú ich odporúčania na zlepšenia.

Termín uskutočnenia prieskumu: *August - September 2015*

Vzorka: *min. 500 respondentov*

Členenie: *60 % domáci, 40 % zahraniční návštevníci*

METODOLÓGIA

KVANTITATÍVNY VÝSKUM - F2F PI (FACE 2 FACE PERSONAL INTERVIEWING)

a) Zber dát v teréne

- anketár v červenom tričku Regiónu Liptov s pripnutou menovkou, kde bude uvedené jeho meno ako aj funkcia oficiálny anketár
- oznámenie možnosti zúčastniť sa žrebovania o vstupenky (motivácia pre respondenta) za úplné vyplnenie dotazníka a odhadovaný čas na interview resp. vyplnenie dotazníka cca 15min.
- osobné rozhovory + ručné vyplňanie papierových dotazníkov (buď vypíňa za respondenta anketár príp. respondent sám)
- min. 20 odpracovaných dní "v teréne" v najnavštevovanejších lokalitách regiónu (Aquapark Tatrallandia, GINO Paradise Bešeňová, AVP Kúpele Lúčky, Jasná Nízke Tatry, Malinô Brdo Ružomberok, Jánska dolina, Demänovské jaskyne, Kvačianska dolina, Žiarska dolina, Čutkovská dolina, Múzeum liptovskej dediny v Pribiline, UNESCO lokalita Vlkolinec, Camping Liptovská Mara, ...)
- zhodnotenie počtu zozbieraných vyplnených dotazníkov ku koncu augusta a zistenie príp. potreby zapojiť ďalšieho anketára
- finálna vzorka: 200-300 úplne vyplnených dotazníkov (min.10 denne)

b) Zber dát na ubytovacích zariadeniach

- 20 spolupracujúcich UZ rôznych kategórií v rôznych lokalitách po celom regióne Liptov
- doplnkové 2-4 otázky týkajúce sa konkrétneho UZ - ako motivácia pre UZ zapojiť recepcie do prieskumu
- odovzdanie dotazníka hostovi na recepcii ku koncu pobytu - ideálne večer pred odchodom z UZ
- oznámenie možnosti zúčastniť sa žrebovania o vstupenky (motivácia pre hosťa) za úplné vyplnenie dotazníka a odhadovaný čas na vyplnenie dotazníka cca 15min
- trvanie: 30 kalendárnych dní
- finálna vzorka: 200-250 úplne vyplnených dotazníkov (10-15 na 1 UZ)

c) Zber dát v turistických informačných centrách

- TIC Lipt. Mikuláš a Ružomberok príp. aj Žiarska dolina a MLD Pribylina
- výber respondentov, ktorí nie sú na začiatku pobytu, aby boli schopní odpovedať na väčšinu otázok
- oznámenie možnosti zúčastniť sa žrebovania o vstupenky (motivácia pre respondenta) za úplné vyplnenie dotazníka a odhadovaný čas na interview resp. vyplnenie dotazníka cca 15min.
- ručné vyplňanie papierových dotazníkov (buď vypíňa za respondenta pracovník IC príp. respondent sám)
- trvanie: 30 kalendárnych dní

- vzorka: 30-50 úplne vyplnených dotazníkov (10-15 na 1 TIC)

Kvantitatívny výskum - CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)

- on-line Google dotazník
- umiestnenie informácie a odkazu na dotazník na oficiálny web visitliptov.sk, Facebook fanpage a do Newslettra destinácie príp. aj na webstránky členských miest a stredísk
- možnosť zúčastniť sa žrebovania o vstupenky (motivácia pre respondenta) za úplné vyplnenie dotazníka
- trvanie: 30 kalendárnych dní
- doplnková vzorka: 100 vyplnených dotazníkov