

**SMLOUVA O DÍLO č. 33636**

na plnění veřejné zakázky malého rozsahu
„MYSTERY SHOPPING v síti čerpacích stanic Euro Oil“

Dnešního dne, měsíce a roku níže uvedené smluvní strany:

ČEPRO, a. s.

se sídlem:

IČ:

DIČ:

zapsaná v obchodním rejstříku:

Jejíž jménem jedná

Účet číslo:

Vedený u:

(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

Praha 7, Dělnická 213/12, PSČ 170 04
60193531

CZ60193531

vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 2341

Ing. Jiří Borovec, MBA, předseda
představenstva a

Ing. Ladislav Staněk, člen představenstva
č. ú.11902931/0100

Komerční banka, a.s.

a

Underline, a.s.

se sídlem:

IČ:

DIČ:

zapsaná v obchodním rejstříku:

jejíž jménem jedná

účet číslo:

vedený u:

Praha 2, Štulcova 89/4

25294482

CZ25294482

vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B,
vložka 16838

Marek Řídký, předseda představenstva a
Markéta Kutilová, místopředseda
představenstva

č.ú. 743385028/5500

Raiffeisenbank,a.s.

(dále jen „**Dodavatel**“) na straně druhé

(Objednatel a Dodavatel dále společně takéž „**Smluvní strany**“ nebo samostatně též
jako „**Smluvní strana**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 536 a následujícím zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto

Smlouvu o dílo (dále jen „**smlouva**“)

I.

Preambule

Účelem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při zajištění realizace veřejné zakázky malého rozsahu „**MYSTERY SHOPPING v síti čerpacích stanic Euro Oil**“ vyhlášené Objednatelem pod č. veřejné zakázky 148/12/OCN dne 19. června 2012, na základě které bylo Objednatelem jako zadavatelem této veřejné zakázky rozhodnuto o přidělení veřejné zakázky Dodavateli jako uchazeči o tuto veřejnou zakázku. Zadávací podmínky a nabídka Dodavatele, kterou podal jako uchazeč v zadávacím řízení na tuto veřejnou zakázku malého rozsahu, jsou závazné a jsou součástí této smlouvy a smluvní strany jsou povinny je při realizaci předmětu plnění dodržet.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele na svůj náklad a na své nebezpečí provést předmět plnění - Dílo v rozsahu a dle podmínek stanovených touto smlouvou a jejími nedílnými součástmi řádně a dále závazek Objednatele převzít Dílo a zaplatit cenu sjednanou v této smlouvě za řádné provedení Díla Dodavatelem.
2. Předmět plnění ze strany Dodavatele zahrnuje:
 - I. Provedení Mystery shoppingu (dále jen „**MS**“) v síti 187 čerpacích stanic EuroOil s orientací na prodej suchého zboží a kontrolu kvality zákaznické péče s využitím metody: a) pozorování (orientace, vizuální kontrola prostředí), b) rozhovoru (komunikace a vystupování zaměstnance čerpací stanice), c) nákup produktu (prodejní schopnosti zaměstnance, manipulace s produkty), včetně zpracování SWOT analýzy. (dále též jen „část A“)
 - II. Provedení dotazníkového „**MS**“ orientovaného na klienta čerpací stanice v regionu vybraných čerpacích stanic EuroOil. (dále též jen „část B“)
 - III. Provedení opakovaného trendového „**MS**“ v celé síti čerpacích stanic EuroOil (tj. v síti 187 čerpacích stanic EuroOil) v roce 2013 včetně zpracované SWOT analýzy po každém „**MS**“. (dále též jen „část C“)

(předmět plnění souhrnně dále a výše též jen „Dílo“)

Bližší podmínky provádění Díla (každé části Díla) jsou specifikovány v nedílné **příloze č. 1** této smlouvy.

III.

Doba plnění Díla

1. Dodavatel je povinen pro plnění předmětu plnění dodržet lhůty stanovené takto:

- část A a část B Díla, tj. provedení „**MS**“ s orientací na prodej suchého zboží a kontrolu kvality zákaznické péče včetně provedení dotazníkového MS bude Dodavatel realizovat v síti 187 čerpacích stanic EuroOil v termínu 5.-20.září 2012;
 - o přičemž předložení SWOT analýzy proběhne ve lhůtě do 10 kalendářních dnů po provedení MS
- část C Díla, tj. provedení trendového „**MS**“ v roce 2013 bude Dodavatel realizovat na základě předem schváleného programu a harmonogramu realizace podepsaného oběma smluvními stranami, který bude Dodavatelem předložen ke schválení Objednateli do 30. 11. 2012 a odsouhlasen Objednatelem nejpozději k 1. 1. 2013.

IV.

Cena Díla

1. Cena Díla je smluvní cenou ve smyslu platných právních předpisů. Cena Díla je stanovena dohodou smluvních stran na základě nabídky Dodavatele jako uchazeče v zadávacím řízení na veřejnou zakázku č. 148/12/OCN. Cena Díla činí 772.355,- Kč bez DPH a je podrobně specifikována v rámci cenové nabídky, která tvoří nedílnou **přílohu č. 2** této smlouvy – **Cenová nabídka**. K ceně Díla bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Smluvní strany sjednávají smluvní cenu vyplývající z cenové nabídky a její jednotlivých položek jako cenu Díla neměnnou a nejvýše přípustnou, kterou není možné po dobu trvání této smlouvy překročit.
3. Cena Díla v sobě zahrnuje veškeré náklady Dodavatele potřebné k řádné realizaci Díla se započtením veškerých nákladů, rizik, zisku apod. spojených s plněním celého Díla (včetně veškerých dalších nákladů např. dopravy, poplatků, režijních nákladů atd.) za celou dobu a rozsah plnění Díla, vyjma položky uvedené v odst. 4 tohoto článku smlouvy.
4. V ceně Díla uvedené v čl. IV není zahrnuta cena za provedení kontrolního nákupu zboží shopperem Dodavatele provádějící MS. Cena této položky činí 15,- Kč včetně DPH za každou ČS EO, kde proběhne MS, tj. celkem částku ve výši 2 805,- Kč včetně DPH. Vyúčtování tohoto nákladu Dodavatele proběhne vždy formou samostatné objednávky ze strany Objednatele, přičemž na fakturu vystavenou Dodavatelem se ustanovení této smlouvy, zejména v čl. V smlouvy, vztahují obdobně.

V.

Platební a fakturační podmínky

1. Objednatel neposkytuje zálohy.
2. Podkladem pro zaplacení sjednané ceny Díla za plnění Dodavatele je daňový doklad – faktura, kterou vystaví Dodavatel. Objednatel se zavazuje platit za dodaný předmět plnění - Dílo specifikovaný touto Smlouvou dle podmínek stanovených touto smlouvou.
3. Cena Díla bude Dodavatelem vyúčtována fakturami vystavenými Dodavatelem v souladu a na základě této smlouvy dle níže uvedených podmínek:

Faktura – daňový doklad bude Dodavatelem vystavena zvlášť v odpovídající výši za část plnění Dodavatele provedené v roce 2012 (tj. Dodavatel vystaví a Objednateli na fakturační adresu doručí fakturu ve výši ceny odpovídající částce za provedení části A a části B Díla) a zvlášť za plnění provedené Dodavatelem v roce 2013 (tj. Dodavatel vystaví a Objednateli na fakturační adresu doručí fakturu ve výši ceny odpovídající částce za provedení části C Díla).

Právo na vystavení faktury - daňového dokladu Dodavatelem vzniká vždy splněním závazku Dodavatele, tj. po splnění části plnění Dodavatele v daném kalendářním roce (tj. za části plnění (část A a část B) provedené v roce 2012 a za část plnění (část C) provedené Dodavatelem v roce 2013) včetně předání veškerých potřebných dokumentů a dokladů prokazujících splnění dotčené části závazku Dodavatele.

Dodavatel vystaví a doručí fakturu – daňový doklad objednateli na fakturační adresu objednatele nejpozději do 5 kalendářních dnů po datu uskutečnění zdanitelného plnění. Splatnost daňového dokladu – faktury je 60 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli na fakturační adresu.

Objednatel bude hradit platbu/y za předmět plnění dodavatele bezhotovostním převodem na účet Dodavatele uvedený v záhlaví smlouvy. Dodavatel je pro provádění úhrad dle smlouvy povinen určit účet v peněžním ústavu v České republice. V případě, že bude mít Dodavatel zájem změnit číslo účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody stran písemným dodatkem ke smlouvě.

4. Daňový doklad – faktura vystavený Dodavatelem na základě a dle této smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a další náležitosti požadované Objednatelem, zejména musí být k faktuře přiloženy doklady prokazující splnění dotčené části závazku Dodavatele, jenž je předmětem fakturace. Na faktuře musí být uvedeno číslo objednávky 4500024163. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad – fakturu bez zaplacení zpět Dodavateli, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje. Doručením opraveného daňového dokladu – faktury Objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti v délce 60 dnů ode dne doručení.
5. Dodavatel splní svou povinnost vystavit a doručit fakturu - daňový doklad Objednateli v listinné podobě na fakturační adresu Objednatele: ČEPRO, a.s., FÚ, Odbor Účtárny, Hněvice 62, 411 08 Štětí či v elektronické podobě na e-mailovou adresu: cepro_DF@ceproas.cz. V případě, že Dodavatel využije možnosti vystavení

daňového dokladu – faktury v elektronické podobě, je povinen zajistit, že každý takto vystavený daňový doklad bude opatřen zaručeným elektronickým podpisem a kvalifikovaným časovým razítkem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění, a též bude každý takto vystavený doklad obsahovat náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a požadované touto smlouvou, tj. faktura bude obsahovat také její přílohy.

6. Objednatel je oprávněn změnit fakturační adresu, tj. adresu stanovenou Objednatelem pro doručování faktur/y v listinné podobě i adresu určenou Objednatelem pro doručování faktur/y v elektronické verzi, a v případě takové změny bude Objednatel Dodavatele písemně informovat o změně v dostatečném předstihu na adresu Dodavatele uvedenou ve smlouvě.
7. V případech, kdy je Objednatel ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty, tedy v případech, kdy bude mít pochybnosti o tom, zda bude daň z přidané hodnoty odvedena (např. zahájené insolvenční řízení proti dodavateli atd.), je Objednatel oprávněn v souladu s ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění:
 - a. uhradit na účet Dodavatele uvedený ve smlouvě a ve lhůtě splatnosti fakturovanou částku za provedené služby bez daně z přidané hodnoty. Částka odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené ve faktuře (daňovém dokladu) bude místo Dodavateli jako poskytovateli zdanitelného plnění, směřována přímo na depozitní účet správce daně Dodavatele jako poskytovatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby podle příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění
 - b. o odvodu daně z přidané hodnoty na účet správce daně Dodavatele podle ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude Objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele jako poskytovatele zdanitelného plnění, za nějž byla daň takto odvedena.
 - c. uhrazení faktury učiněné způsobem ad a) je v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., není porušením smluvních povinností ze strany Objednatele a nezakládá nárok Dodavatele požadovat úhradu zákonných či smluvních sankcí za neuhrazení finančních prostředků ani na náhradu škody. Dnem úhrady daně z přidané hodnoty na depozitní účet správce daně Dodavatele zaniká jeho pohledávka vůči Objednateli, a to ve výši částky, uhrazené na depozitní účet správce daně Dodavatele.
8. V případech, kdy je Objednatel ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty podle § 109 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je Objednatel na základě dohody stran oprávněn splnit povinnost zaplatit fakturovanou částku – její část odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené v daňovém dokladu vystaveném Dodavatelem – bankovním převodem přímo na účet určený finančním úřadem (depozitní účet správce daně Dodavatele). Dnem úhrady daně z přidané hodnoty na depozitní účet správce daně Dodavatele zaniká jeho pohledávka vůči Objednateli, a to ve výši částky, uhrazené na depozitní účet správce daně Dodavatele. Toto ujednání se použije, pokud Objednatel neobdrží od Dodavatele doklad o tom, že DPH již zaplatil/uhradil Dodavatel.

9. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktur Dodavateli, pokud bude na Dodavateli podán návrh na insolvenční řízení. Objednatel je oprávněn v těchto případech pozastavit výplatu do doby vydání soudního rozhodnutí ve věci probíhajícího insolvenčního řízení. Pozastavení výplaty faktury z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení není prodlením Objednatele. Bude-li insolvenční návrh odmítnut, uhradí Objednatel fakturu do 60 dnů ode dne, kdy obdrží od Dodavatele rozhodnutí o odmítnutí insolvenčního návrhu s vyznačením právní moci. V případě, že bude rozhodnuto o úpadku a/nebo o způsobu řešení úpadku, bude Objednatel postupovat v souladu se zákonem č.182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění.

VI.

Záruční podmínky, prohlášení Dodavatele

1. Odpovědnost za vady a záruky se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
2. Dodavatel prohlašuje, že je držitelem veškerých oprávnění potřebných a nutných k plnění svého závazku ze smlouvy.
3. Dodavatel odpovídá Objednateli za splnění veškerých povinností plynoucích ze smlouvy a veškeré důsledky vzniklé porušením některé povinnosti Dodavatele jdou k tíži Dodavatele a Dodavatel se nemůže zprostit odpovědnosti vůči Objednateli poukazem na případné nesplnění povinností třetí osobou.
4. Dodavatel je povinen provést veškeré činnosti související s plněním jeho závazku ve vysoké kvalitě a s odbornou péčí.
5. Dodavatel je povinen dodržovat veškeré platné právní předpisy a podmínky stanovené Objednatelem.
6. Dodavatel prohlašuje, že předem souhlasí, se zpřístupněním a zveřejněním celé smlouvy v jejím plném znění včetně jejích příloh a případných dodatků, vždy po uzavření, na profilu Objednatele, tj. na www.softender.cz, v souladu s ustanoveními zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.
7. Dodavatel bere na vědomí a prohlašuje, že souhlasí s tím, že Objednatel je povinen a zveřejní v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, na základě žádosti veškerou zadávací dokumentaci k veřejné zakázce č. 148/12/OCN s názvem „Mystery shopping v síti čerpacích stanic EuroOil“ (dále a výše jen „veřejná zakázka“) včetně této smlouvy, která byla uzavřena s Dodavatelem jako vítězným uchazečem veřejné zakázky.

VII.

Sankce

1. Při nedodržení platebních termínů dle této smlouvy pro zaplacení ceny Díla ze strany Objednatele je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,02% z fakturované částky za každý den prodlení platby.
2. Při nesplnění lhůty pro provedení předmětu plnění (části A, B a C) je Dodavatel povinen na vyžádání Objednatele Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši stanovené pro dotčená dílčí plnění (části předmětu plnění) takto:
 - při nesplnění některé lhůty stanovené v této smlouvě v čl. III odst. 1 smlouvy pro provedení jednotlivých částí plnění je Objednatel oprávněn Dodavateli vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení s lhůtou určenou pro provedení dané části plnění.
3. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody. Splatnost faktury na smluvní pokutu je 30 dnů ode dne jejího doručení na adresu smluvní strany povinné uhradit smluvní pokutu.
4. Objednatel a Dodavatel jsou povinni zajistit utajení informací získaných v souvislosti s plněním smlouvy způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li mezi stranami výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost trvá po dobu uzavření této smlouvy a 2 roky po ukončení účinnosti této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje Dodavatele ani Objednatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoli technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy. V případě porušení povinností výše uvedených má poškozená strana nárok kromě náhrady případné způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

VIII.

Trvání a způsoby ukončení smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. V případě, že Dodavatel nedodrží dohodnutou dobu plnění nebo bude služba Dodavatele prováděna ve zjevně nevyhovující kvalitě, považuje se to za selhání Dodavatele.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy zcela nebo zčásti z důvodů uvedených v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, a též v případě, že:
 - a) dojde k selhání Dodavatele,
 - b) bude podán návrh na zahájení insolvenčního řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů, a to bez ohledu na to zda bude rozhodnuto o úpadku či nikoli,
 - c) dojde ke vstupu Dodavatele do likvidace,

- d) vyskytnou-li se skutečnosti, za které Dodavatel neodpovídá a které brání v zahájení či v provádění plnění Dodavatele, a trvá-li tento stav po dobu delší než 30 dnů,
 - e) vyskytne-li se jakékoliv důvodné podezření na spáchání či páchaní trestného činu, který by mohl být Dodavateli přičten podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění, jakož i o zahájení trestního stíhání proti dodavateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění.
4. Ustanovením odstavce 3 tohoto článku smlouvy není dotčeno právo Objednatele odstoupit od této smlouvy podle příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění, a právo na náhradu škody.
 5. Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem ve smyslu § 345 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění, se pro účely odstoupení od smlouvy ze strany Dodavatele považuje prodlení Objednatele s placením platby o více než 14 dnů, ačkoliv byl na své prodlení Dodavatelem upozorněn a uplynula-li náhradní lhůta ke splnění platebního závazku Objednatele marně.
 6. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení do sídla druhé smluvní strany.
 7. Smlouva může být ukončena též písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíce, počínající běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď druhé straně doručena.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva může být doplňována nebo měněna jen písemně, formou číslovaných dodatků.
2. Pokud jakýkoliv závazek podle této smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků podle této smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek novým, platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu původního závazku. Pokud by smlouva neobsahovala nějaké ustanovení či závazek, jejichž stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, Smluvní strany učiní vše pro to, aby takové ustanovení bylo do smlouvy doplněno.
3. Smlouva a veškeré právní vztahy z ní vyplývající se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a dále právním řádem České republiky.
4. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této smlouvy přednostně dohodou, nebude-li spor vyřešen smírnou cestou, jsou k řešení sporů smluvních stran příslušné soudy v České republice.
5. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních stejné právní síly, z nichž jedno obdrží pro svou potřebu každá smluvní strana.

6. Smluvní strany po přečtení textu smlouvy prohlašují, že mu rozumějí, že smlouva je sepsána v souladu s jejich pravou a svobodnou vůlí a jsou jí vázáni. Osoby podepisující tuto smlouvu jménem smluvních stran prohlašují, že jsou k podpisu této smlouvy oprávněni. Na důkaz toho připojují své podpisy.

7. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – bližší podmínky provádění Díla

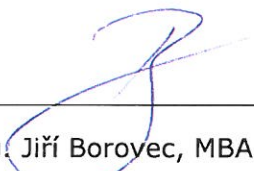
Příloha č. 2 – cenová nabídka

V případě rozporu mezi ustanovením smlouvy a jejími přílohami, mají přednost ustanovení smlouvy. V případě rozporu mezi přílohami smlouvy navzájem platí ustanovení výhodnější pro Objednatele, nebude-li dohodnuto výslovně jinak.

Místo: Praha

Datum: - 6 -09- 2012

Jménem **ČEPRO, a. s. :**



Jméno: Ing. Jiří Borovec, MBA

Funkce: předseda představenstva

Místo: Praha

Datum:

Jménem **ČEPRO, a. s. :**



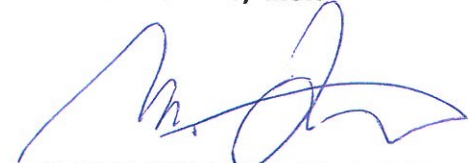
Jméno: Ing. Ladislav Staněk

Funkce: člen představenstva

Místo: Praha

Datum:

Jménem **Underline, a.s.:**



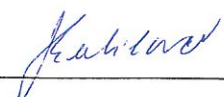
Jméno: Marek Řídký

Funkce: předseda představenstva

Místo: Praha

Datum:

Jménem **Underline, a.s.:**



Jméno: Markéta Kutilová

Funkce: místopředseda představenstva



ČEPRO a.s.
Dělnická 21A
100 00 Praha 1
zapsaná v
soudu v Praze
044
IČ: 60190121
Město: Praha
Městského
vč. 22.11



Skolící manuál Mystery shopping ČEPRO

underline

Timing a|základní informace



Timing

- 5. 9. 2012 – 20. 9. 2012

Rozsah akce a lokace

- Mystery shopping 187 čerpacích stanic EuroOil
- dotazování - 350 dotazníků ve vybraných lokalitách

Tým

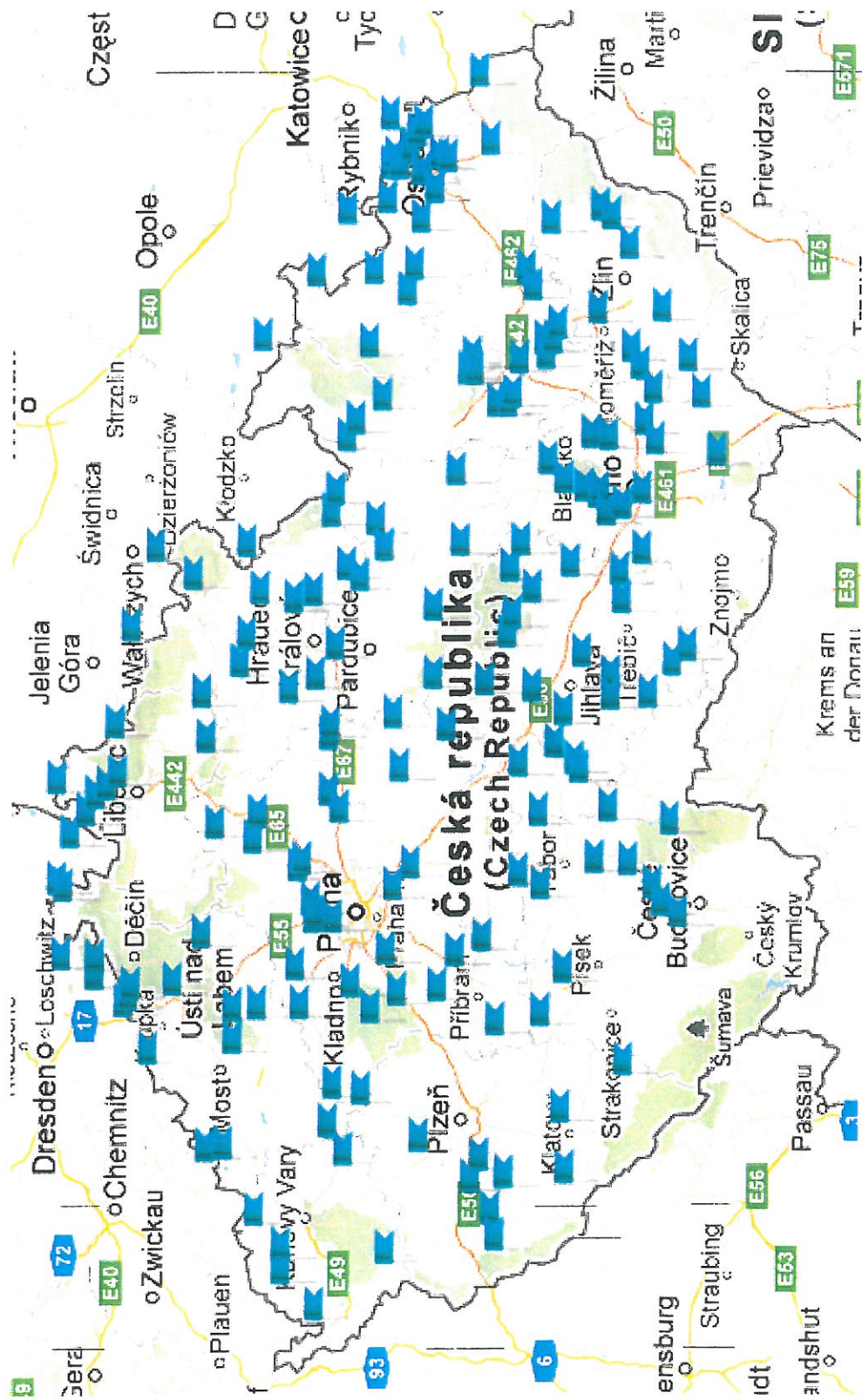
- 14 Mystery shopperů
- (1 náhradník)

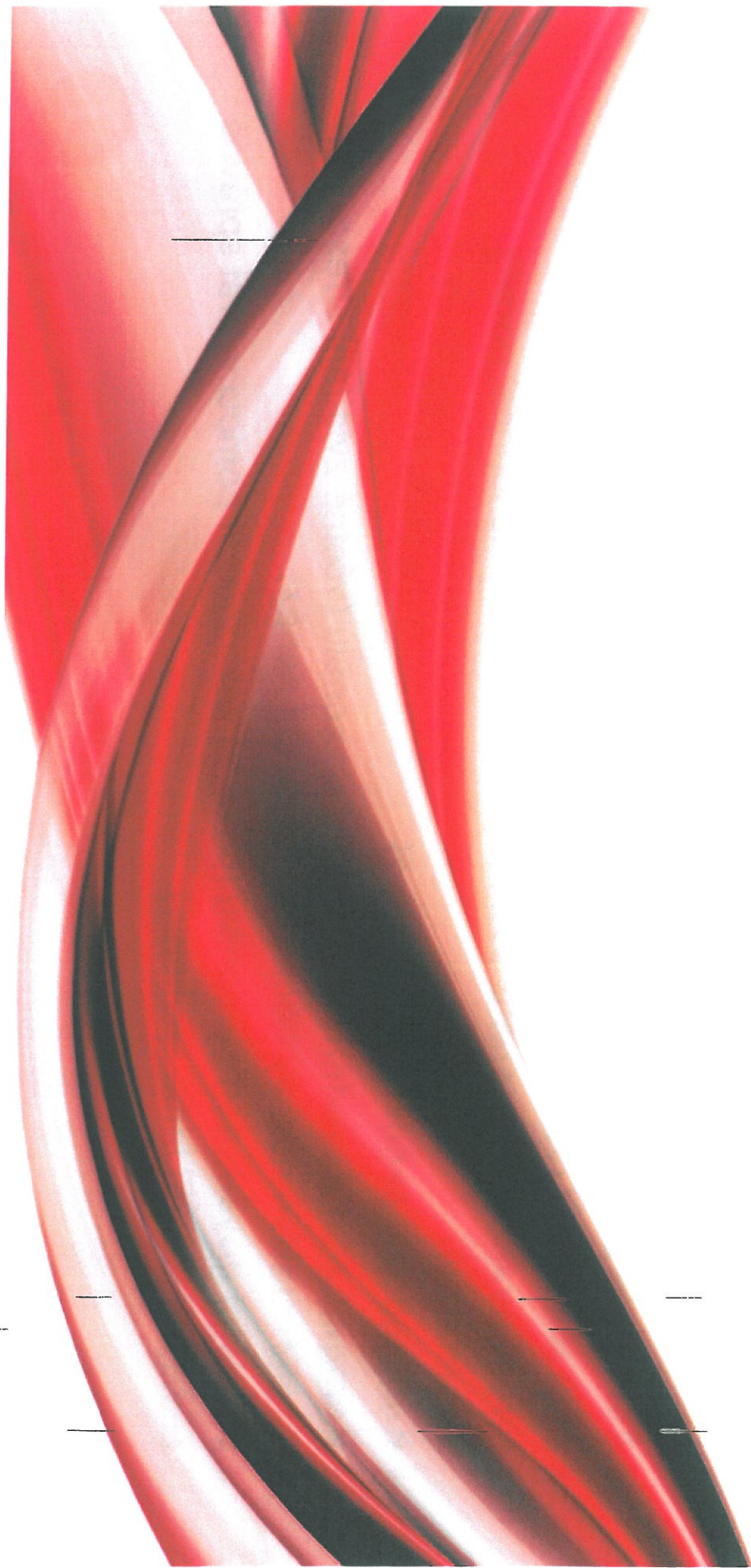




- Největší česká síť čerpacích stanic pod obchodním názvem EuroOil provozuje společnost ČEPRO, a. s.
- V současné době disponuje 192 čerpacími stanicemi po celém území České republiky, což ji řadí na třetí místo v počtu čerpacích stanic a čtvrté místo podle objemu prodeje pohonných hmot.
- Dodávatelem pohonných hmot je akciová společnost ČEPRO.
- Akciová společnost ČEPRO vznikla k 1. lednu 1994 privatizací bývalého státního podniku Benzina - původně jako České produktovody a ropovody, a. s.

EuroOil – mapa ČS





CÍLE MYSTERY SHOPPINGU



Cíle Mystery shoppingu

Primární cíle



Získat přehled a informace o způsobu a kvalitě zákaznického servisu na 187 čerpacích stanicích EuroOil

- Prostředí čerpacích stanic (venkovní prostory, instore, toalety)
- Čistota čerpacích stanic (venkovní prostory, instore, toalety)
- Sortiment zboží a nakládání s ním (způsob vystavení)
- POS materiály (vystavení letáků a jejich umístění)
- Informovanost personálu o zboží (znalost zboží a schopnost poradit zákazníkovi)
- Komunikace akční nabídky zboží
- Komunikační dovednosti a chování personálu (včetně zvládání stresových situací – reklamace, výměna zboží, vrácení peněz)
- Prodejní dovednosti personálu (dokázat zákazníkovi pomoci vybrat správné zboží, se kterým bude spokojen)



Cíle Dotazování



Získat přehled a informace o pozitivním vnímání a bariérách obyvatel Ve vztahu k čerpacím stanicím EuroOil

- **Získat informace o regionalitě klientů ČS EO v okruhu jejich trvalého bydliště (místní, průjezd, vzdálenost 10, 20, 30 km)**
- **Získat zpětnou vazbu od klientů ČS EO – hodnocení ČS a prodejních aktivit realizovaných na ČS EuroOil**
- **Rozklíčovat preference zákazníků při volbě čerpací stanice a jejich loajalitu**
- **Získat přehled o kvalitě poskytovaného servisu na čerpací stanici, kde pravidelně tankují a nakupují**



Cíle Mystery shoppingu

Další sledované prvky



Personál

- Srozumitelnost komunikace (např. vysvětlení, kde je obec X(r))
- Ochota (zátěžová situace)
- Upravenost, čistota
- Rychlost odbavení
- Celkový dojem

Čerpací stanice

- Čistota a pořádek na kase
- Interiér
- Čistota výlohy
- Design výlohy
- Upravenost a čistota toalety a její dosažení
- Celkový dojem

Zboží

- Přístupnost
- Upravenost
- Viditelnost
- Čerstvost
- Přehlednost
- Dostupnost
- Seřazení
- Celkový dojem

CÍLOVÁ SKUPINA



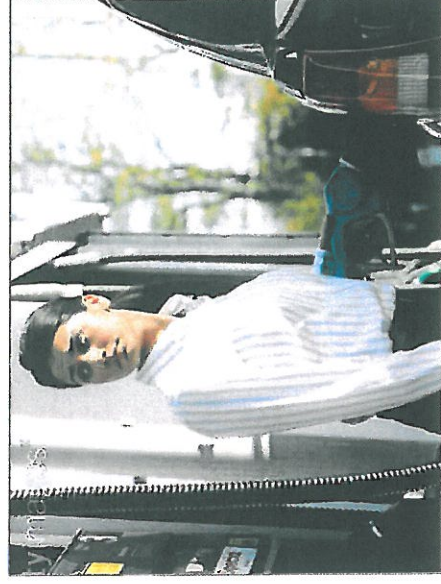
Cílová skupina

V případě MS máme 2 cílové skupiny



PRIMÁRNÍ

- Pracovníci čerpacích stanic EO poskytující zákaznický servis



SEKUNDÁRNÍ

- Řidiči, potenciální zákazníci čerpacích stanic EO, kteří na ČS EO jezdí, nakupují, mohou zde tankovat





MY\$TERY SHOPPING V ČÍSLECH



Struktura Mystery shoppingu



Mystery shopping ČS EuroOil

- 5. 9. – 20. 9. 2012
- 187 kontrol čerpací stanice
- 350 dotazníků řidičům
- 13 pracovních dnů
- 14 regionů
- 14 mystery shopperů



CENOVÁ NABÍDKA

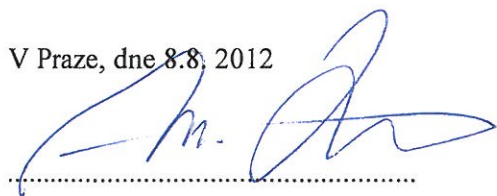
Společnost Underline, a.s., IČ: 252 94 482, se sídlem Praha 2, Štulcova 89/4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16838, jejímž jménem jedná Marek Řídký, předseda představenstva a Markéta Kutilová, místopředseda představenstva, jako uchazeč o veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „MYSTERY SHOPPING v síti čerpacích stanic EuroOil“, jejímž zadavatelem je ČEPRO, a. s., se sídlem Praha 7, Dělnická 213/12, PSČ: 170 04, IČ: 601 93 531 se zavazuje k plnění zakázky definované v zadávací dokumentaci dle tohoto závazného rozpočtu:

Specifikace nákladů	Cena
a) Mystery shopping v r. 2012 na 187 ČS (provedení MS, hodnotící formulář, dotazník, swot analýza)	207 176,00 Kč
b) 4 x Trendový mystery shopping v r. 2013 na 187 ČS (provedení MS, po každém MS předložení hodnotícího formuláře, dotazníky, swot analýza).	567 984,00 Kč
CENA CELKEM	772 355,00 Kč

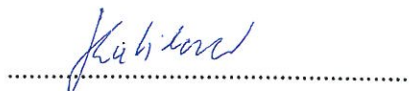
Nabídková cena je uvedena v korunách českých bez DPH.

Nabídková cena je nejvyšší přípustná, se započtením veškerých nákladů, rizik, zisku apod. spojených s plněním celého rozsahu zakázky, (včetně veškerých dalších nákladů např. dopravy, poplatků, režijních nákladů atd.) na celou dobu a rozsah plnění zakázky.

V Praze, dne 8.8. 2012



Marek Řídký,
Předseda představenstva



Markéta Kutilová
Místopředseda představenstva

