

PROJEKT

Názov projektu: Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov	Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
Žiadateľ:	Združenie na ochranu práv občana – AVES IČO: 50 252 151 Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava reg. MV SR č.: VVS/1-900/90-48449-1
Rozpočet projektu:	61 560,47 EUR
Vlastné zdroje:	3 078,02 EUR
Požadovaná výška dotácie:	58 482,45 EUR
Čas realizácie projektu: 01.04.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019
Realizácia projektu:	Bratislavský kraj, Banskobystrický kraj, Trenčiansky kraj, Trnavský kraj, Žilinský kraj, Košický kraj, Prešovský kraj

Charakteristika projektu a ciele projektu:

Združenie na ochranu práv občana – AVES je právnická osoba zriadená za účelom ochrany spotrebiteľa (ďalej len „spotrebiteľské združenie“). Spotrebiteľské združenie je nezávislý a nestranný subjekt, ktorého poslaním je ochraňovať a presadzovať záujmy spotrebiteľov a zastupovať spotrebiteľov v mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov a v reklamačnom konaní. Hlavnou myšlienkou projektu je ochrana spotrebiteľa, ktorá zahŕňa množstvo opatrení v prospech spotrebiteľa. Ochrana spotrebiteľa obsahuje spoločenské, komerčné, ekonomické, legislatívne a iné opatrenia, ktoré sa vykonávajú v prospech spotrebiteľa. Spotrebiteľská ochrana zahŕňa aj spotrebiteľské vzdelávanie, spotrebiteľské informácie a konkrétnu pomoc spotrebiteľovi. Projekt je zameraný na problematiku ochrany spotrebiteľa a vzdelávanie spotrebiteľa; na riešenie spotrebiteľských podnetov, otázok a sporov vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia; na poradenstvo v rozsahu vybavovania otázok a podnetov spotrebiteľov, ako aj na poskytovanie služieb, ktoré smerujú k podpore mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov s aktívnou účasťou spotrebiteľského združenia vo forme zastupovania spotrebiteľov na základe plnej moci.

Hlavný cieľ projektu:

Hlavným cieľom projektu je presadzovať rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vrátane propagácie tejto činnosti. Vďaka tomu dosiahneme zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o svojich spotrebiteľských právach; zlepšíme právne povedomie spotrebiteľov; zlepšíme pozície spotrebiteľov na trhu a lepšiu vymožitelnosť práva v súlade s požiadavkami EÚ.

Špecifické ciele projektu:

Projekt je zameraný na riešenie spotrebiteľských podnetov, otázok a sporov vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. Špecifickým cieľom projektu je poskytnúť spotrebiteľom dostupnú pomoc pri presadzovaní spotrebiteľských práv v praxi formou poskytovania kvalifikovaných poradenských služieb:

- v otázkach všeobecných žiadostí o informácie, ktoré spravidla nesmerujú proti konkrétnemu predajcovi alebo dodávateľovi a súvisia s propagáciou, predajom, dodaním tovaru a služby, plnením spotrebiteľskej zmluvy, reklamáciou tovaru a služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy atď...;
- spotrebiteľských podnetov, v ktorých spotrebiteľ vyjadrí svoju nespokojnosť s konkrétnym predajcom alebo dodávateľom, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie alebo spotrebiteľ namieta, že predávajúci alebo dodávateľ inak porušil jeho spotrebiteľské práva po alebo pred uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služieb, plnením zmluvy, atď...;
- riešenie spotrebiteľských sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim alebo dodávateľom, ktoré vyplývajú zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisia;
- poradenstvo v rozsahu vybavovania otázok a podnetov spotrebiteľov, keď spotrebiteľské združenie informuje spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach predávajúceho alebo dodávateľa, o možnostiach ďalšieho postupu a keď do riešenia sporu spotrebiteľské združenie priamo nevstupuje;
- poskytovanie služieb, ktoré smerujú k podpore mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov s aktívnou účasťou spotrebiteľského združenia vo forme zastupovania spotrebiteľov na základe plnej moci a sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim alebo dodávateľom pri vybavovaní reklamácií so súhlasom spotrebiteľa a predávajúceho v zmysle ust. § 25 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z.;
- vylepšiť fungovanie ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov, zvýšiť úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, zabezpečiť rast vymožitelnosti práv spotrebiteľov, zvýšiť dôveru spotrebiteľov;
- aktuálne informácie týkajúce sa ochrany práv spotrebiteľov a poradenstvo
- mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, sprostredkovanie riešenia sporov medzi predávajúcimi/dodávateľmi a spotrebiteľmi, zastupovanie spotrebiteľov v reklamačných procesoch.

Cieľom projektu je tiež vylepšiť fungovanie ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnením nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov propagáciou a následne využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou, zvýšiť úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, zabezpečiť rast vymožitelnosti práv spotrebiteľov v praxi a zvýšiť dôveru spotrebiteľov v existujúci systém ochrany. Cieľom projektu je tiež docieľiť zapájanie predajcov/dodávateľov do priebehu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a presadzovať postoj medzi predajcami/dodávateľmi, že spotrebiteľská politika je v konečnom dôsledku pre nich prínosom. Cieľom projektu je tiež zintenzívniť a rozšíriť kontakt s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov.

Rozsah služieb - v tejto aktivite projektu je zahrnuté:

1/ Poskytovanie všeobecných informácií z príslušnej spotrebiteľskej oblasti a odvetvia ochrany spotrebiteľa, ktoré majú spotrebiteľovi pomôcť pri riešení reklamácií v súlade s platnou legislatívou:

- pomoc ako postupovať pri predkladaní reklamácií
- pomoc špecifikovať nedostatky a vady tovaru/služby
- pomoc špecifikovať nedodržanie platných postupov a pravidiel
- návrh na možnosti a perspektívy vyriešenia spotrebiteľského sporu
- objasňovanie systému ochrany spotrebiteľov v SR
- objasňovanie úloh a povinností jednotlivých inštitúcií a sprostredkovanie kontaktov na tieto subjekty

Poskytovanie informácií prebieha telefonicky alebo mailom, poštou a formou osobného stretnutia. Špecifikácia otázky/požiadavky spotrebiteľa a poskytnutie relevantných informácií a prvotných usmernení kontaktnou osobou sa zaznamenáva a uchováva na disk, resp. v listinnej podobe – *Informačné kontakty*.

2/ Pomoc pri riešení konkrétnych prípadov, t.j. spotrebiteľ a konkrétny predajca/dodávateľ: Poradenstvo / primárne usmernenie zahŕňa špecifikáciu spotrebiteľského podnetu a poskytnutie relevantných informácií kontaktnou osobou formou osobného stretnutia, telefonicky, mailom alebo poštou. Špecifikácia podnetu a poskytnutie relevantných informácií kontaktnou osobou sa týka:

- priebehu reklamačného konania v súlade s platnou legislatívou
- práv spotrebiteľa
- povinností predajcu/dodávateľa:
 - pred predajom tovaru/služby: označenie výrobcu a výrobku, doba trvanlivosti, záručná doba, cena, návod na použitie, návod na údržbu, písomné oboznámenie so zmluvnými podmienkami prostredníctvom ustanoveného vzoru formulára, ďalšie doplňujúce informácie
 - počas jeho uzatvárania: zmluvné a platobné podmienky, spôsob uzatvorenia zmluvy
 - po jeho uzatvorení: kontrola a overenie plnenia zmluvných záväzkov zo strany predajcov a poskytovateľov služieb, napr. reklamačný poriadok, záručné opravy, záručný a pozáručný servis
- odborné posudky – ich výklad v súlade s určením ďalšieho postupu v konaní
- informácie o inštitúciách zapojených do systému ochrany spotrebiteľa v SR, ich pôsobnosť, činnosť, kompetencie, kontakty a sprostredkovanie kontaktu
- návrh možnosti riešenia spotrebiteľských podnetov; určenie ďalšieho postupu pre riešenie podnetu:
 - podnet vyriešený kontaktnou osobou
 - spor odporúčaný na postúpenie mimosúdneho riešenia sporov konkrétnej osobe, poverenej Radou združenia na riešenie mimosúdnych sporov
 - spor odporučený na súdne konanie konkrétnej osobe, poverenej Radou združenia na riešenie súdnych sporov, príp. advokátovi
 - ostatné

- konzultácia - poradenstvo s rozšíreným výkladom, v rámci ktorého je spotrebiteľ opakovane kontaktovaný za účelom postupnej konzultácie jednotlivých krokov procesu riešenia sporu so samotným spotrebiteľom etapovite
- podrobná analýza a vyhodnotenie podnetu/prípadu/sporu – spracovanie písomnej právnej a vecnej argumentácie na základe preštudovania podkladov od spotrebiteľa
- zastupovanie spotrebiteľa v reklamačnom a poreklamačnom procese v kontakte s predajcom/dodávateľom

3/ Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov – v tejto aktivite projektu je zahrnuté poskytnutie pomoci pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú zapojené aktívne obidve zmluvné (sporné) strany. Podnet, ktorý bol riešený formou poradenstva jednej strane pri mimosúdnom riešení sporu prechádza do kategórie mimosúdneho riešenia vtedy, ak je druhý účastník oslovený a vyzvaný k spolupráci pri riešení sporu mimosúdnou cestou. Pokiaľ oslovený a vyzvaný druhý účastník sporu na výzvu zareaguje kladne so záujmom spornú situáciu riešiť a s kontaktnou osobou/poradcom začne komunikovať (*telefonicky alebo mailom, poštou alebo osobným stretnutím*)

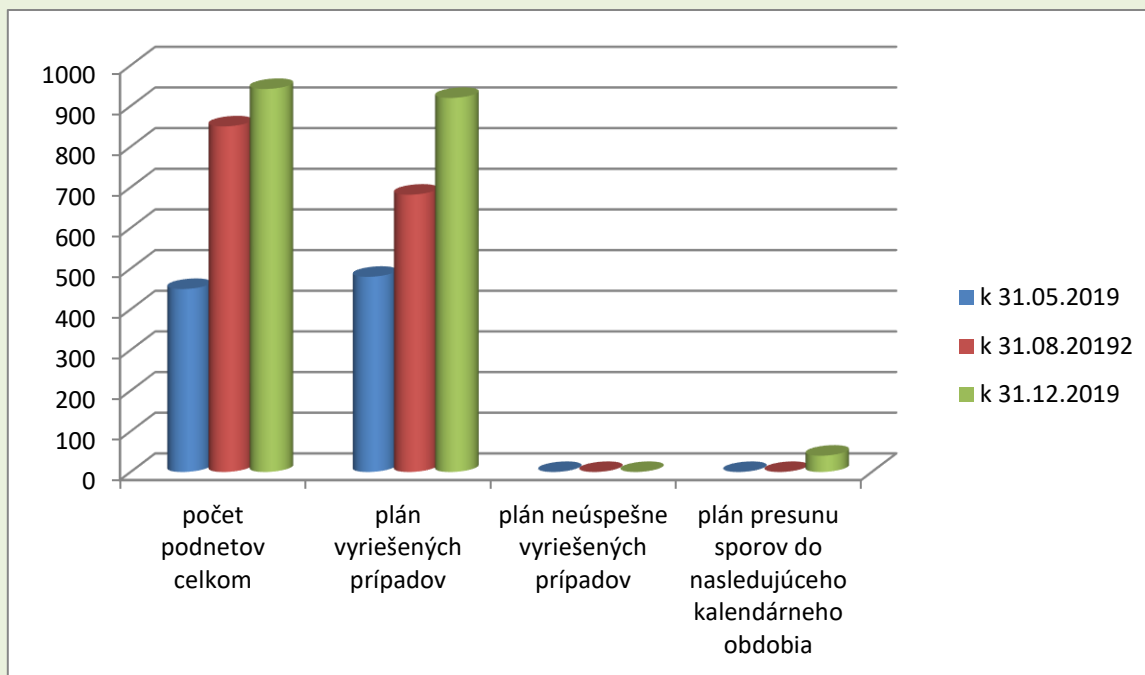
- riešenie sporu mimosúdnou cestou bude úspešné vtedy, ak dôjde k dohode zmluvných (sporných) strán (*dohoda nemusí mať písomnú formu*) o spôsobe riešenia sporu, pričom výsledkom dohody bude napr.:
 - vrátenie peňazí spotrebiteľovi v plnej výške alebo v dohodnutej nižšej výške než bola kúpna cena tovaru/poskytnutá služba (*napr. dodatočná zľava*)
 - výmena tovaru za rovnaký druh
 - výmena za iný druh podľa výberu spotrebiteľa
 - oprava na náklady predajcu
 - poskytnutie iných výhod a bonusov pre spotrebiteľa
 - akceptácia výsledkov odborného posúdenia
 - ospravedlnenie
- riešenie sporu mimosúdnou cestou bude neúspešné vtedy, ak sa sporné zmluvné strany nedokážu dohodnúť na riešení sporu, ktoré by akceptovali obaja účastníci sporu. V takom prípade mimosúdne riešenie sporu končí a pokračuje preradením sporu do predsúdnej a súdnej agendy, v ktorej sú záujmy spotrebiteľa hájené Radou združenia, príp. advokátom na príslušnom súde.
- k ukončeniu riešenia sporu iným spôsobom dochádza za situácie, keď dôjde k prerušeniu procesu mimosúdneho riešenia sporu napr. z dôvodu zmeny podmienok na jednej strane sporu, ktoré objektívne alebo subjektívne pre nezáujem jedného z účastníkov spôsobia zastavenie konania v danom spore.

Merateľné ukazovatele:

Sledované merateľné ukazovatele za celé obdobie realizácie projektu - 2019:

Kvantifikované merateľné ukazovatele projektu a ich popis	Plánovaný celkový počet prijatých:	Plánovaný celkový počet vybavených:	Cieľ plnenia ukazovateľov hodnota v %
Spotrebiteľia zapojení do projektu počet osôb, ktoré prejavia záujem o služby združená v rámci projektu	1 000	1 000	100,00 %
Riešenie podnetov jeden spotrebiteľ môže riešiť počas kalendárneho roka dva a viac rôznych podnetov z toho:	2 000	1 950	96,50 %
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otázky - „Informačné kontakty“ otázky spotrebiteľov – žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami 	1 000	1 000	100,00 %
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prípady „Riešenie podnetov“ sťažnosti spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, riešenie nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami, plnením zmluvy, atď...3 z toho: 	1 000	950	91,81 %
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prípady „Vyriešené prípady“ ukončenie podnetov k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, alebo mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa a podiel úspešnosti vyriešenia sporov z ich celkového počtu 	2 242	2 122	97,50 %
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prípady „Podnety preradené do súdnej agendy“ v prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdne a bude odporúčaný na súdne riešenie 	120	120	100,00 %
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neúspešne vyriešené prípady ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod. 	0	0	100,00 %
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spory v riešení ku koncu sledovaného obdobia Podnety, ktorých riešenie sa posunie do nasledujúceho kalendárneho obdobia 	40	40	100,00 %

Plánované výsledky projektu

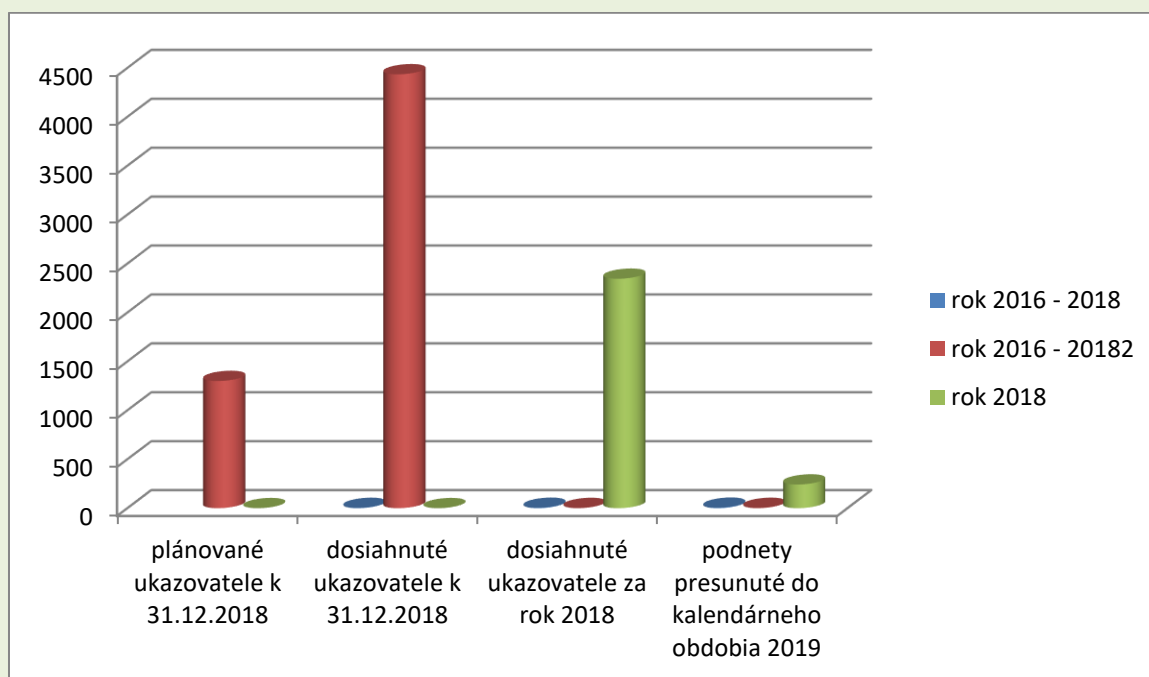


Merateľné ukazovatele za obdobie rokov 2016 - 2018

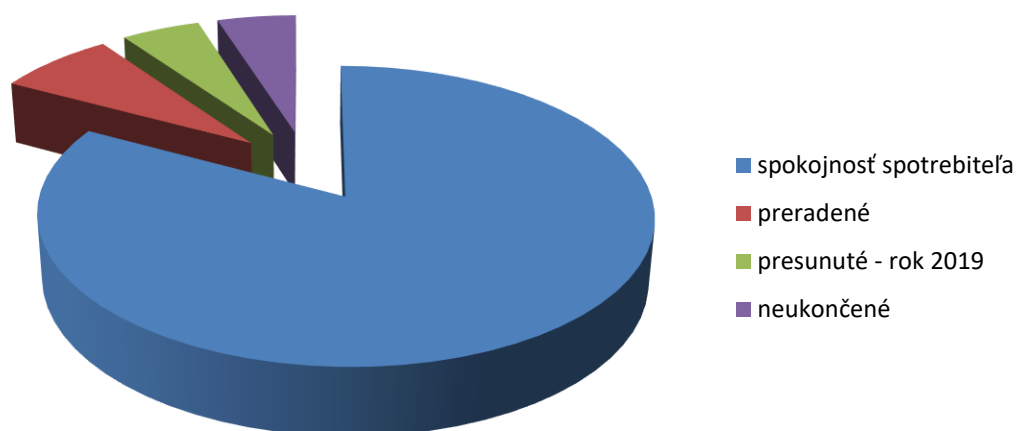
Kvantifikované merateľné ukazovatele projektu a ich popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2018	Dosiahnuté ukazovatele za rok 2018	Plnenie ukazovateľov v %
Spotrebitelia, ktorí prejavili záujem o služby združenia a počet vybavených (skončených) otázok a podnetov	1 000	1 712	573	170,00 %
Riešenie podnetov v niektorých prípadoch jeden spotrebiteľ riešil dva a viac rôznych podnetov z toho:	1 300	4 435	2 345	340,00 %
▪ Otázky - „Informačné kontakty“ otázky spotrebiteľov, žiadosti o informácie, poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom, dodaním tovaru, služieb, používaním tovaru, s popredajnými službami	1 100	3 400	1 320	310,00 %
▪ Prípady „Riešenie podnetov“ sťažnosti spotrebiteľov, žiadosti o informácie, poradenstvo, riešenie nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami, plnením zmluvy, atď... z toho:	200	1 035	466	510,00 %

<p>➤ Prípady „Vyrošené prípady“ ukončenie podnetov k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, alebo mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa</p>	1 300	4 073	1 408	310,00%
<p>➤ Prípady „Podnety preradené do súdnej agendy“ ak nedošlo k vyriešeniu sporu mimosúdne, spor bol daný na súdne riešenie</p>	5	362	139	7 100,00 %
<p>➤ Neúspešne vyriešené prípady ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.</p>	0	0	0	100,00 %
<p>➤ Spory v riešení ku koncu sledovného obdobia Podnety, ktorých riešenie sa posunulo do kalendárneho obdobia 2019</p>	20	242	242	1 200,00 %

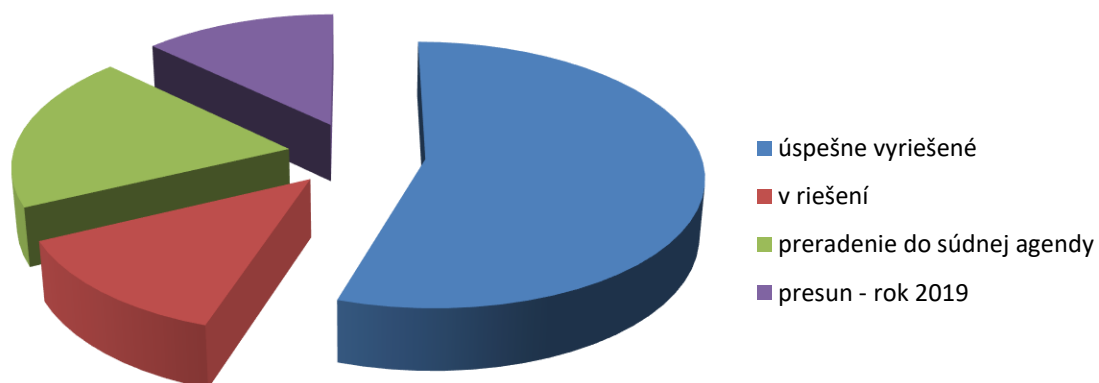
Dosiahnuté výsledky v období rokov 2016 – 2018



otázky



podnety



Na jednu kontaktnú osobu pripadne priemerne 112 otázok a podnetov. Sledovanie merateľného ukazovateľa a jeho vyhodnocovanie bude na báze mesačného vecného vyhodnocovania realizácie projektu s archiváciou

agendy spotrebiteľských podnetov, ktoré budú dostupné na účely kontroly správnosti. Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov.

Realizácia aktivít projektu:

Miesto a spôsob realizácie projektu:

1. Bratislavský a Trnavský samosprávny kraj - Trnavská cesta 67, Bratislava II – Ružinov.

kontaktné miesto dostupné spotrebiteľom sa nachádza na území SR. Ide o samostatný nebytový kancelársky priestor so samostatnou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť výlučne na realizáciu projektu.

Dostupnosť priestorov pre spotrebiteľov: prízemie, dobrá dopravná dostupnosť do centra mesta, na diaľnicu D1 a dobre dostupná aj MHD, dobrá lokalizácia, vlastné, bezproblémové a neobmedzené parkovisko v dostatočnej kapacite, kamerový systém, strážna služba. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú momentálne hradené z vlastných prostriedkov združenia a budú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.

Čas realizácie projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie – konkrétne od 01.04.2019 do 31.12.2019.

Spôsob realizácie projektu: Poradenstvo a kontaktná osoba: V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto v **hlavnom meste Bratislava** pre Bratislavský a Trnavský kraj, ktoré je zriadené na kontaktnej adrese: Trnavská cesta 67, Bratislava II – Ružinov.

Prevádzková doba:

- ❖ garantovaná doba: **pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 19:00**
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 10:00 do 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:

- Nadežda Horváthová, tel. **0903 911 147**, mail: nadezda.horvathova@gmail.com
- Eva Stupavská, tel. **0907 908 869**, mail: stupka@centrum.sk
- Mgr. Iveta Vavrová, tel. **0902 653 959**, mail: ivet.vavro@gmail.com

Dostupnosť kontaktnej osoby: osobne na uvedenej adrese v čase otváracích hodín, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu, telefonicky, mailom a poštou na adrese kontaktného miesta.

2. Banskobystrický samosprávny kraj - SNP 15, 974 01 Banská Bystrica.

kontaktné miesto dostupné spotrebiteľom sa nachádza na území SR. Ide o samostatný nebytový kancelársky priestor so samostatnou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť výlučne na realizáciu projektu.

Dostupnosť priestorov pre spotrebiteľov: 2. poschodie, výťah, dobrá dostupnosť, kancelária sa nachádza v centre mesta, dobre dostupná aj MHD, dobrá lokalizácia, parkovisko v dostatočnej kapacite, kamerový systém, strážna služba. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú momentálne hradené z vlastných prostriedkov združenia a budú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.

Čas realizácie projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie – konkrétne od 01.04.2019 do 31.12.2019.

Spôsob realizácie projektu: Poradenstvo a kontaktná osoba: V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto v **krajskom meste Banská Bystrica** pre Banskobystrický a Košický kraj, ktoré je zriadené na kontaktnej adrese: SNP 15, 974 01 Banská Bystrica.

Prevádzková doba:

- ❖ garantovaná doba: **pondelok, streda, piatok: 14:00 – 18:00, utorok, štvrtok od 09:00 – 13:00**
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 11:00 do 18:00 hod..
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

[Združenie na ochranu práv občana – AVES, SNP 15, 974 01 Banská Bystrica](#)

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

[e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:

- Stanislav Kollár, tel. **0908 125 305**, mail: **stanokollar@atlas.sk**
- Zuzana Šemrová, tel. **0908 214 360**, mail: **conny001@azet.sk**

Dostupnosť kontaktnej osoby: osobne na uvedenej adrese v čase otváracích hodín, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu, telefonicky, mailom a poštou na adrese kontaktného miesta.

3. Trenčiansky samosprávny kraj - Námestie sv. Anny 9, 911 01 Trenčín

kontaktné miesto dostupné spotrebiteľom sa nachádza na území SR. Ide o samostatný nebytový kancelársky priestor so samostatnou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť výlučne na realizáciu projektu.

Dostupnosť priestorov pre spotrebiteľov: prízemie, bezbariérový prístup, dobrá dostupnosť, kancelária sa nachádza blízko centra mesta, dobre dostupná aj MHD, dobrá lokalizácia, parkovisko v dostatočnej kapacite, kamerový systém, strážna služba. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú momentálne hradené z vlastných prostriedkov združenia a budú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.

Čas realizácie projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie – konkrétne od 01.04.2019 do 31.12.2019.

Spôsob realizácie projektu: Poradenstvo a kontaktná osoba: V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto v **krajskom meste Trenčín**, ktoré je zriadené na kontaktnej adrese: Námestie sv. Anny 9, 911 01 Trenčín.

Prevádzková doba:

- ❖ garantovaná doba: **pondelok, streda, piatok od 14:00 – 18:00, utorok, štvrtok: 09:00 – 13:00**
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 11:00 do 18:00 hod..
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

[Združenie na ochranu práv občana – AVES, SNP 15, 974 01 Banská Bystrica](#)

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

[e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:

- Andrea Sudimáková, tel. 0904 469 611, mail: an.sudimak@gmail.com
- Anna Stanová, tel. 0905 378 082, mail: lubeno217@gmail.com
- Jozef Strkáč, tel. 0949 557 005, mail: strkacjozef@centrum.sk

Dostupnosť kontaktnej osoby: osobne na uvedenej adrese v čase otváracích hodín, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu, telefonicky, mailom a poštou na adrese kontaktného miesta.

4. Žilinský samosprávny kraj - Tichá ul. 12, 010 01 Žilina

kontaktné miesto dostupné spotrebiteľom sa nachádza na území SR. Ide o samostatný nebytový kancelársky priestor so samostatnou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť výlučne na realizáciu projektu.

Dostupnosť priestorov pre spotrebiteľov: 1. poschodie, dobrá dostupnosť, dobre dostupná aj MHD, dobrá lokalizácia, parkovisko v dostatočnej kapacite. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú momentálne hradené z vlastných prostriedkov združenia a budú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.

Čas realizácie projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie – konkrétne od 01.04.2019 do 31.12.2019.

Spôsob realizácie projektu: Poradenstvo a kontaktná osoba: V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto v **krajskom meste Žilina** pre Žilinský a Prešovský kraj, ktoré je zriadené na kontaktnej adrese: Tichá ul. 12, 010 01 Žilina.

Prevádzková doba:

- ❖ garantovaná doba: **pondelok, streda, piatok od 10:00 – 14:00, utorok, štvrtok: 12:00 – 16:00**
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 11:00 do 18:00 hod..
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

[Združenie na ochranu práv občana – AVES, SNP 15, 974 01 Banská Bystrica](#)

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

[e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:

- Andrea Sudimáková, tel. 0904 469 611, mail: an.sudimak@gmail.com
- Anna Stanová, tel. 0905 378 082, mail: lubeno217@gmail.com
- Jozef Strkáč, tel. 0949 557 005, mail: strkacjozef@centrum.sk

Dostupnosť kontaktnej osoby: osobne na uvedenej adrese v čase otváracích hodín, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu, telefonicky, mailom a poštou na adrese kontaktného miesta.

Pobočky:

- ❖ **Štúrovo:** Hlavná 56, 943 01 Štúrovo
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Hlavná 56, 943 01 Štúrovo
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou: Ladislav Nagy, tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 13:00 do 18:00 hod.

- ❖ **Tornaľa:** Mierová 12, 982 01 Tornaľa
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 11:00 – 16:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mierová 12, 982 01 Tornaľa
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:
Elena Rajkóová, tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com
Kevin Rajkó, tel. 0915 876 759, mail: kewinko7@gmail.com
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 11:00 do 18:00 hod.

- ❖ **Sereď:** Dionýza Štúra 759, 926 01 Sereď
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Dionýza Štúra 759, 926 01 Sereď
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

- V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:
Mgr. Ľubica Sýkorová, tel. 0908 747 016, mail: lubica.sykorova23@gmail.com
Martina Zelníková, tel. 0903 455 511, [mail: mana450ck@azet.sk](mailto:mana450ck@azet.sk)
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 14:00 - 19:00 hod.
- ❖ **Bánovce nad Bebravou:** Šišov 122, 956 38 Šišov
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, streda, piatok: 09:00 – 12:00 hod., utorok, štvrtok od 14:00 – 18:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
[Združenie na ochranu práv občana – AVES, Šišov 122, 956 38 Šišov](#)
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
[e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou: Andrea Sudimáková, tel. 0904 469 611, mail: an.sudimak@gmail.com
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 13:00 do 19:00 hod.
- ❖ **Piešťany:** Koplotovce 273, 920 01 Koplotovce
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 14:00 – 18:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
[Združenie na ochranu práv občana – AVES, Koplotovce 273, 920 01 Koplotovce](#)
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
[e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou:
Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
Veronika Hobothová, tel. 0949 155 050, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 14:00 do 19:00 hod.

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE - kontaktné osoby:

Garantujeme prijímanie otázok a podnetov elektronicky a telefonicky v čase od 09:00 do 19:00 s bezodkladnou odpoveďou, najneskôr však do 2 pracovných dní na tel. linkách a mailoch:

- Eva Stupavská, tel. + 421 907 908 869, mail: stupka@centrum.sk
- Stanislav Kollár, tel. + 421 908 125 305, mail: stanokollar@atlas.ak
- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Gabriela Tomková, člen združenia, tel. 0908148737, mail: gabikakridlova@azet.sk
- Marek Juriga, tel. 0940 310 574, mail: marekjuriga37@gmail.com
- Nadežda Horváthová, tel. 0903 911 147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com
- Martina Zelníková, tel. 0903 455 511, mail: mana450ck@azet.sk

- Elena Rajkóová, tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com
- Andrea Sudimáková, tel. 0904 469 611, mail: an.sudimak@gmail.com
- Ingrid Ďugová, tel. 0948 394 416, mail: ing.dugova@gmail.com
- Ladislav Nagy, tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk
- Mgr. Ľubica Sýkorová, tel. 0908 747 016, mail: lubica.sykorova23@gmail.com
- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nextra.sk
- JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o., tel. + 421 2 55 644 444, mail: almasi@almasi.sk

ON-LINE KONTAKTY - centrálné:

Web: www.zdruzenieaves.sk

e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

e-mail: nagyladi@azet.sk

e-mail: stupka@centrum.sk

Sociálne siete:

Fb: Združenie AVES

Fb: Skupina AVES

Zabezpečenie prevádzky kontaktného miesta vykazujú kontaktné osoby zasielaním evidencie prítomnosti na kontaktnom mieste, ktorej správnosť a úplnosť overuje štatutárny orgán spotrebiteľského združenia pečiatkou a podpisom. Z evidencie prítomnosti vyplýva, ktorá kontaktná osoba zabezpečila prevádzku kontaktného miesta.

V rámci aktivity projektu kontaktné osoby a iné osoby vykonávajú poradenstvo, vybavujú otázky a podnety spotrebiteľov bez priameho vstupu do riešenia spotrebiteľských sporov, pomáhajú spotrebiteľom riešiť ich otázky a podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa, zastupujú spotrebiteľov na základe plnej moci pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, sprostredkujú riešenie sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim/dodávateľom. Združenie AVES rieši spory od 0,00 EUR do 990 000,00 EUR, avšak v prvom rade je snahou združenia riešiť spory mimosúdnou dohodou. V prípade neúspechu uzavretia mimosúdnej dohody, združenie a iné osoby – advokát, zastupuje spotrebiteľov na základe plnej moci na príslušných súdoch a v exekúciách. Združenie AVES teda zabezpečuje komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahŕňame poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa a pomoc pri riešení konkrétnych prípadov (spotrebiteľ a konkrétny predajca/dodávateľ), ktorá v sebe zahŕňa širokú paletu a postupnosť poskytovaných služieb v rámci projektu: poradenstvo/primárne usmernenie; konzultácia; podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu; zastupovanie spotrebiteľa v reklamačnom a poreklamačnom procese v kontakte s predajcom/dodávateľom; mimosúadne riešenie spotrebiteľských sporov.

Spotrebiteľské združenie má skúsenosti s rôznymi oblasťami reklamácií tovaru, služieb, stavebných prác, kontroluje kvalitu dodávok, nesplnených lehôt, denne analyzuje množstvo spotrebiteľských zmlúv, špecifikuje dodržiavanie zmluvných podmienok, špecifikuje nekalosť zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Spotrebiteľské združenie poskytuje pomoc spotrebiteľom v oblasti telekomunikačných služieb, finančných služieb bankového a nebankového sektoru, poisťovacích služieb, energetických služieb.

Spotrebiteľské združenie AVES je spôsobilé poskytovať kvalifikované poradenstvo a sprostredkovať mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov. Svoje kvalifikované služby bude poskytovať aj v rámci projektu bez obmedzenia. Združenie garantuje zasielanie výpisu z evidencie podnetov vo forme určenej poskytovateľom dotácie.

Propagácia projektu:

Dlhoročná tradícia pôsobenia a vybudované dobré meno Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky sa odzrkadľuje na stále rastúcom záujme spotrebiteľov o služby združenia AVES a na rastúcom záujme spotrebiteľov stať sa platným a kvalifikovaným členom Združenia AVES a podieľať sa tak na zvyšujúcej ochrane spotrebiteľských práv, ktoré im priznáva európske spotrebiteľské právo. Záujem spotrebiteľov o služby Združenia AVES, ale aj o členstvo v združení AVES, ako aj záujem o spoluprácu so Združením AVES, nepotrebuje žiadnu reklamu, nakoľko dobré meno združenia AVES a rastúci počet členov združenia AVES, so záujmom o spoluprácu, rastie na základe osobných odporúčaní, šíriacich sa aj cez sociálne siete.

Združenie AVES na celom území SR stavia na dlhoročnej práci a praxi členov Rady Združenia Evy Stupavskej, Stanislava Kollára, Ladislava Nagya, Mgr. Ľubici Sýkorovej a Ingrid Ďugovej, ktorí sa denne venujú (aj mimo prevádzkovej doby a času) riešeniu sporov vo všetkých oblastiach bez obmedzenia. Najmä Eva stupavská, ktorá sa pomoci spotrebiteľom venuje už 10 rokov a Ladislav Nagy, ktorý sa pomoci spotrebiteľom venuje už 7 rokov sú vyhľadávaní v rámci celého Slovenska pre ich 100 % dosahované výsledky, trpezlivosť, ochotu a ústretovosť, a ktorí už uchránili tisíckam spotrebiteľom ich obydlie, príjem a iný hnutelný a nehnuteľný majetok. Združenie AVES ešte nenechalo spotrebiteľa, ktorý požiadal o služby Združenie AVES, aby bol akokoľvek ukrátený na svojich spotrebiteľských právach.

Táto najefektívnejšia propagácia bude v rámci úvodu projektu rozšírená o:

- ❖ **projekt bude propagovaný na:**
 - Web - stránke združenia AVES - www.zdruzenieaves.sk
 - stránkach na FB:
 - Združenie AVES
 - Skupina AVES
 - na všetkých kontaktných miestach
 - v jedných najznámejších a najpredávanejších novinách (napr. Nový čas, denník SME,...)
- ❖ využívanie názvu a loga Združenie AVES, ktoré má akceptáciu na slovenskom trhu
- ❖ požívanie vizitiek

- ❖ osobná prezentácia realizácie projektu, letáky

Organizačné zabezpečenie realizácie projektu:

Počet kontaktných miest: 9

- 4 centrálné kontaktné miesta v samosprávnych krajoch Bratislava, Banská Bystrica, Trenčín, Žilina a 5 pobočiek v okrese Galanta Sereď, Revúca - Tornaľa, Komárno - Štúrovo, Bánovce nad Bebravou - Šišov, Piešťany - Koplotovce.

1/ Bratislava:

- ❖ adresa: Trnavská cesta, Bratislava II – Ružinov
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 15:00 – 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
zdruzenie.aves@centrum.sk
nadezda.horvathova@gmail.com
stupka@centrum.sk
ivet.vavro@gmail.com
- tel. kontakt: 0903 911 147, 0907 908 869, 0902 653 959
- garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 10:00 do 19:00 hod.

2/ Banská Bystrica:

- ❖ adresa: SNP 15, 974 01 Banská Bystrica
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, streda, piatok: 14:00 – 18:00 hod., utorok, štvrtok od 09:00 – 13:00
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, SNP 15, 974 01 Banská Bystrica
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
zdruzenie.aves@centrum.sk
stanokollar@atlas.sk
conny001@azet.sk
- tel. kontakt: 0908 125 305, 0908 214 360
- garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 11:00 do 18:00 hod.

3/ Trenčín:

- ❖ adresa: Námestie sv. Anny 9, 911 01 Trenčín
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, streda, piatok od 14:00 – 18:00 hod., utorok, štvrtok: 09:00 – 13:00
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Námestie sv. Anny 9, 911 01 Trenčín

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

zdruzenie.aves@centrum.sk

an.sudimak@gmail.com

lubeno217@gmail.com

strkacjozef@centrum.sk

- tel. kontakt: 0904 469 611, 0905 378 082, 0949 557 005
- garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 11:00 do 19:00 hod.

4/ Žilina:

- ❖ adresa: Tichá ul. 12, 010 01 Žilina
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, streda, piatok od 10:00 – 14:00 hod., utorok, štvrtok: 12:00 – 16:00
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

Združenie na ochranu práv občana – AVES, Tichá ul. 12, 010 01 Žilina

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

zdruzenie.aves@centrum.sk

ing.dugova@gmail.com

dugmiroslav@gmail.com

vlastahurtova55@gmail.com

- tel. kontakt: 0948 394 416, 0905 962 879, 0903 273 830
- garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 10:00 do 18:00 hod.

5/ Štúrovo:

- ❖ adresa: Hlavná 56, 943 01 Štúrovo
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

zdruzenie.aves@centrum.sk

[mail: nagyladi@azet.sk](mailto:mail:nagyladi@azet.sk)

- tel. kontakt: 0909 108 291
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 13:00 do 18:00 hod.

6/ Tornaľa:

- ❖ adresa: Mierová 12, 982 01 Tornaľa
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 11:00 – 16:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mierová 12, 982 01 Tornaľa

- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:

zdruzenie.aves@centrum.sk

rajkoeli@gmail.com

kewinko7@gmail.com

- telefonický kontakt: 0908 635 284, 0915 876 759
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 11:00 do 18:00 hod.

7/ Sered':

- ❖ adresa: Dionýza Štúra 759, 926 01 Sered'
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 19:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Dionýza Štúra 759, 926 01 Sered'
- ❖ mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
zdruzenie.aves@centrum.sk
lubica.sykorova23@gmail.com
mana450ck@azet.sk
- tel. 0908 747 016, 0903 455 511
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 14:00 - 19:00 hod.

8/ Bánovce nad Bebravou:

- ❖ adresa: Šišov 122, 956 38 Šišov
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, streda, piatok: 09:00 – 12:00 hod., utorok, štvrtok od 14:00 – 18:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Šišov 122, 956 38 Šišov
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
zdruzenie.aves@centrum.sk
an.sudimak@gmail.com
- ❖ tel. 0904 469 611
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 13:00 do 19:00 hod.

9/ Piešťany:

- ❖ adresa: Koplastovce 273, 920 01 Koplastovce
- ❖ otváracie hodiny: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 14:00 – 18:00 hod.
- ❖ adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, Koplastovce 273, 920 01 Koplastovce
- ❖ e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
zdruzenie.aves@centrum.sk
lukacovaingrid11@gmail.com
- tel. 0940 375 042, 0949 155 050
- ❖ garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov:
od 14:00 do 19:00 hod.

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE - kontaktné osoby:

- Eva Stupavská, tel. + 421 907 908 869, mail: stupka@centrum.sk
- Stanislav Kollár, tel. + 421 908 125 305, mail: stanokollar@atlas.ak
- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Gabriela Tomková, člen združenia, tel. 0908148737, mail: gabikakridlova@azet.sk
- Marek Juriga, tel. 0940 310 574, mail: marekjuriga37@gmail.com
- Nadežda Horváthová, tel. 0903 911 147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com
- Martina Zelníková, tel. 0903 455 511, mail: mana450ck@azet.sk
- Elena Rajkóová, tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com
- Andrea Sudimáková, tel. 0904 469 611, mail: an.sudimak@gmail.com
- Ingrid Ďugová, tel. 0948 394 416, mail: ing.dugova@gmail.com
- Ladislav Nagy, tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk
- Mgr. Ľubica Sýkorová, tel. 0908 747 016, mail: lubica.sykorova23@gmail.com
- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nexta.sk
- JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o., tel. + 421 2 55 644 444, mail: almasi@almasi.sk

ON-LINE KONTAKTY - centrálné:

Web: www.zdruzenieaves.sk

e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

e-mail: nagyladi@azet.sk

e-mail: stupka@centrum.sk

Sociálne siete:

Fb: Združenie AVES

Fb: Skupina AVES

Technické a administratívne zabezpečenie realizácie projektu – vybavenie kontaktného miesta:

- kancelárie sú vybavené kancelárskym nábytkom, počítačom (wifi-sieť), tlačiarnou s kopírkou a telefónom.
- predkladateľ žiadosti bude na účely realizácie projektu využívať webové sídlo predkladateľa žiadosti: www.zdruzenieaves.sk
- vlastný účet na sociálnej sieti FB, prostredníctvom ktorého predkladateľ žiadosti komunikuje smerom navonok: Združenie AVES; Skupina AVES

Personálne zabezpečenie realizácie projektu:

Počet kontaktných osôb, ktoré sa budú podieľať na realizácii projektu: **21**

Manažér projektu: Stanislav Kollár – štatutárny zástupca žiadateľa

Koordinátor projektu: Eva Stupavská – štatutárny zástupca žiadateľa

Účtovník projektu: Mgr. Ľubica Sýkorová – štatutárny zástupca žiadateľa

Administratívny pracovník: Ingrid Ďugová - štatutárny zástupca žiadateľa

Iné osoby a spolupracujúce tretie subjekty:

- Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nextra.sk
- JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o., tel. + 421 2 55 644 444, mail: almasi@almasi.sk
- spôsob participácie na realizácii projektu: odborný dohľad a zastupovanie spotrebiteľov v prípade iniciovania súdneho sporu

V pozícii kontaktnej osoby v rámci projektu vystupuje každá participujúca osoba, ktorá prijíma a vybavuje otázky, podnety a sprostredkúva mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, pričom nejde o poverenú fyzickú osobu podľa zákona o ARS a ani mediátora.

V prípade nemožnosti jednej kontaktnej osoby, ktorá je garantom prevádzky jedného kontaktného miesta, plniť svoje úlohy, bude spôsob realizácie projektu zabezpečený inou kontaktnou osobou, ktorá sa bude podieľať na realizácii projektu, s jej kontaktným telefónnym číslom a mailovou adresou a kontaktnými osobami pre ONLINE PORADENSTVO - HOT LINE a ONLINE kontaktmi.

Kontaktné osoby:

Stanislav Kollár, predseda Rady združenia, tel. 0908125305, mail: stanokollar@atlas.ak, stredoškolské s maturitou v odbore , odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 5 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Eva Stupavská, podpredseda Rady združenia, tel. 0907908869, mail: stupka@centrum.sk, stredoškolské s maturitou v odbore chemik, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 10 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Mgr. Ľubica Sýkorová, podpredseda Rady združenia, tel. 0908747016, mail: lubica.sykorova23@gmail.com, vysokoškolské II. stupňa v odbore ekonomika, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej

dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Ingrid Ďugová, podpredseda združenia, tel. 0948394416, mail: ing.dugova@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore strojár, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Ladislav Nagy, podpredseda združenia, tel. 0909108291, mail: nagyladi@azet.sk, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 6 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Zuzana Šemrová, člen združenia, tel. 0908 214 360 email: conny001@azet.sk, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Gabriela Tomková, člen združenia, tel. 0908148737, mail: gabikakridlova@azet.sk, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Marek Juriga, člen združenia, tel. 0940310574, mail: marekjuriga37@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore potravinárstvo, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Nadežda Horváthová, člen združenia, tel. 0903911147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore chemik, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany

spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Martina Zelníková, člen združenia, tel. 0903455511, mail: mana450ck@azet.sk, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Andrea Sudimáková, člen združenia, tel. 0904469611, mail: an.sudimak@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 5 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Mgr. Iveta Vavrová, člen združenia, tel. 0902653959, mail: ivet.vavro@gmail.com, vysokoškolské II. stupeň v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Iveta Štefíková, člen združenia, tel. 0905793059, mail: ivca10012@azet.sk, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Anna Stanová, člen združenia, tel. 0905378082, mail: lubeno217@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Jozef Strkáč, člen združenia, tel. 0949557005, mail: strkacjozef@centrum.sk, stredoškolské s maturitou v odbore strojár, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia,

právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Miroslav Ďug, člen združenia, tel. 0905962879, mail: dugmiroslav@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore strojár, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Vlasta Hurtová, člen združenia, tel. 0903273830, mail: vlastahurtova55@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Ingrid Lukáčová, člen združenia, tel. 0940375042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Elena Rajkóová, člen združenia, tel. 0908635284, mail: rajkoeli@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore ekonóm, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Kevin Rajkó, člen združenia, tel. 0915876759, mail: kewinko7@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore obchodná akadémia, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Veronika Hobothová, tel. 0949155050, mail: lukacovaingrid11@gmail.com, stredoškolské s maturitou v odbore obchodná akadémia, odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 3 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez

obmedzenia, právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Zmluva o výkone dobrovoľníckej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej dobrovoľníckej činnosti max. 6,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Rozpočet celkových nákladov na projekt:

Celkový rozpočet projektu: **61 560,47 EUR**

Návrh na financovanie projektu z prostriedkov štátnej dotácie: **58 482,45 EUR**

Vlastné zdroje združenia: **3 078,02 EUR**

Rozpočtová položka	Suma v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	
1. Mgr. Ľubica Sýkorová	2 240,00
2. Eva Stupavská	4 320,00
3. Stanislav Kollár	4 320,00
4. Ladislav Nagy	3 240,00
5. Ingrid Lukáčová	2 320,00
6. Zuzana Šemrová	2 320,00
7. Gabriela Tomková	1 160,00
8. Marek Juriga	2 700,00
9. Nadežda Horváthová	3 320,00
10. Martina Zelníková	3 320,00
11. Elena Rajkóová	4 320,00
12. Andrea Sudimáková	4 320,00
13. Ingrid Ďugová	4 320,00
14. Mgr. Iveta Vavrová	1 160,00
15. Iveta Štefíková	1 160,00
16. Anna Stanová	1 160,00
17. Jozef Strkáč	1 160,00
18. Miroslav Ďug	1 160,00
19. Vlasta Hurtová	1 160,00
20. Kevin Rajkó	1 160,00
21. Veronika Hobthová	1 160,00
Odmeny – hlavná činnosť - Spolu	51 500,00 EUR
Režijné náklady:	
Nájom	

1. Bratislava	533,52
2. Banská Bystrica	693,00
3. Trenčín	990,00
4. Žilina	990,00
Spolu	3 206,52
Energie	
1. Bratislava	204,12
2. Banská Bystrica	370,55
3. Trenčín	297,00
4. Žilina	288,00
Spolu	1 159,67
Web sídlo (doména)	14,28
Internet a telefón	460,00
Cestovné náklady	720,00
Reklama v novinách	1 000,00
Materiálové náklady	800,00
Ekonomické a administratívne služby	2 700,00
Spolu	5 694,28
Režijné náklady spolu	10 060,47 EUR
Rozpočet nákladov na projekt spolu	61 560,47 EUR

Časový predpoklad realizácie projektu	
Predpokladaný začiatok realizácie projektu (dd.mm.rrrr.)	01.04.2019
Predpokladaná dĺžka realizácie projektu (počet mesiacov)	9 mesiacov
Predpokladané ukončenie projektu (dd.mm.rrrr.)	31.12.2019

Z pridelenej štátnej dotácie budú hrazené režijné náklady a náklady na hlavnú činnosť, ktoré vzniknú od 01.2019 do 31.12.2019

Spolufinancovanie projektu vo výške **3 078,02 EUR** obsahuje:

- Náklady spojené s aktivitou a riadením projektu (napr. náklady na projektového manažéra a koordinátora projektu a ďalšími činnosťami, ktoré nie sú zahrnuté do nákladov pokrytých zo štátnej dotácie, resp. sú nad tento rámec
- Nefinančným vkladom združenia je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie.

Význam a prínos projektu

Prínosom projektu „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2019“ bude naštartovanie uzavretia ďalších zmlúv s kontaktnými osobami a dohôd o forme zapojenia sa do projektu členmi riadiaceho projektového tímu. Prínosom projektu bude aj zriadenie ďalších kontaktných miest nielen v krajských mestách, ale aj v ďalších okresných mestách.

V priebehu realizácie projektu Združenie AVES v spolupráci s kontaktnými osobami formou priameho a on-line poradenstva poskytne 1 000 novým spotrebiteľom odpoveď na 2 000 nových otázok a podnetov, pričom pôjde o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie.

Dosiahnuté výsledky vytvárajú predpoklad pre naplnenie stanovených kvantitatívnych a kvalitatívnych cieľov celého projektu. V rámci finančného riadenia projektu bude poskytnutá štátna dotácia využitá v plnej miere, poskytnuté prostriedky budú využité účelne, hospodárne a efektívne.

Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity

Rada Združenia AVES sa spotrebiteľskej problematike venuje 10 rokov. Dňa 01.04.2016 členovia združenia založili na podnet spotrebiteľov právnickú osobu zriadenú na ochranu spotrebiteľa. Samotné Združenie AVES vzniklo registráciou na MV SR dňa 01.04.2016 a nadviazalo na predchádzajúce aktivity zakladajúcich členov združenia. Úspechy Združenia vychádzajú najmä zo spokojnosti spotrebiteľov, ktorým Združenie a jeho členovia poskytli kvalifikované poradenstvo a kvalifikované zastúpenie v mimosúdnych ale aj v súdnych spotrebiteľských sporoch. Predkladaný projekt nadväzuje na predchádzajúce aktivity Združenia, medzi ktoré patrí pomoc pri riešení podnetov prioritne mimosúdnou cestou. Združenie zabezpečovalo financovanie jeho aktivít v minulosti na dobrovoľnej báze popri hlavnej pracovnej činnosti členov Združenia a z príspevkov niektorých spotrebiteľov, ktorí sa stali členmi Združenia.

Takmer 100 % úspešnosť riešenia spotrebiteľských sporov jednoznačne poukazuje na kvalitu služieb ponúkaných Združením AVES. Dosiahnuté výsledky dokazujú, že realizáciou projektu prekročíme plánované ukazovatele po kvantitatívnej a kvalitatívnej stránke, čo svedčí aj o vysokom záujme spotrebiteľov o naše služby.

Bratislava, dňa 28.01.2019