

PROJEKT

Názov projektu:	POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV
Žiadateľ:	Združenie na ochranu práv občana – AVES
Sídlo žiadateľa:	Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava – mestská časť Devínska Nová Ves
IČO:	50 252 151
Právna forma:	701 – spotrebiteľské združenie
Štatutárny orgán / Štatutárny zástupca:	Eva Stupavská – predseda Mgr. Jarmila Fillová - podpredseda Stanislav Kollár – predseda Zuzana Šemrová – podpredseda Nadežda Horváthová – podpredseda
Právny expert:	JUDr. Jarmila Čižmárová
Telefonický kontakt:	+421 907 908 869
E-mailová adresa:	zdruzenie.aves@centrum.sk
Webové sídlo:	www.zdruzenieaves.sk

Popis východiskovej situácie

Ochrana spotrebiteľa patrí medzi dôležité politiky Európskej únie a jej jednotlivých členských štátov, nakoľko predstavuje jednu z podstatných zložiek správne fungujúceho vnútorného trhu. Medzi priority európskej spotrebiteľskej politiky okrem lepšieho monitorovania spotrebiteľských trhov a vnútroštátnych spotrebiteľských politík, lepšej právnej úpravy ochrany spotrebiteľa a vzdelávania, patrí aj lepšie presadzovanie a uplatňovanie spotrebiteľského práva. V iniciatívach smerujúcich k tomuto cieľu majú nezastupiteľnú úlohu práve spotrebiteľské združenia, zameriavajúce sa na monitorovanie a praktickú rovinu uplatňovania spotrebiteľského práva. Prostredníctvom hľadania účinných mechanizmov je možné zvyšovať dôveru spotrebiteľov. Spotrebiteľské spory si však vyžadujú presne prispôbené mechanizmy, ktoré spôsobujú neúmerne náklady a zdržanie vzhľadom na hodnotu reklamovaného tovaru alebo služby. Hlavnou myšlienkou regulácie ochrany spotrebiteľa je potreba reagovať na existenciu nerovnovážneho vzťahu medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Spotrebiteľ sa v porovnaní s obchodníkom nachádza v znevýhodnenej pozícii vyplývajúcej z jeho nedostatočnej informovanosti o vlastných právach a o celkovej ekonomickej situácii na trhu s tovarmi a službami. Pre nedostatok skúseností, odborných znalostí, času a množstvo vonkajších podnetov mnohokrát nedokáže náležite posúdiť a vyhodnotiť všetky svoje možnosti a alternatívy na trhu a na základe nich prijať informované rozhodnutie. Obchodník ako

profesionál má na rozdiel od spotrebiteľa skúsenosti s predajom tovarov a poskytovaním služieb, špecifické znalosti týkajúce sa ponúkaných produktov a trhu a vo väčšine prípadov aj viac ekonomických prostriedkov na pokrytie nákladov na právne poradenstvo. Tento nepomer je čoraz viac viditeľnejší a mnohokrát býva zneužívaný v neprospech slabšieho spotrebiteľa, ktorý koná v dobrej viere. Nespokojní spotrebiteľia sa preto čoraz viac obracajú na kvalifikované spotrebiteľské združenia.

Spotrebiteľ vstupuje do zmluvného vzťahu s predajcom/dodávateľom zväčša na základe uzatvorenia štandardnej, typovo formulárovej zmluvy, ktorej obsah nemôže ovplyvniť, podmienky zmluvy stanovuje predajca/dodávateľ, spotrebiteľ je pritom postavený pred hotovú vec, a ak tieto vopred určené podmienky neakceptuje, predajca/dodávateľ mu tovar alebo službu neposkytne. Spotrebiteľia bez podpory spotrebiteľských združení nemajú možnosť individuálne rokovať s obchodníkom o jednotlivých ustanoveniach týchto adhézných zmlúv a musia bezvýhradne pristúpiť na podmienky určené obchodníkmi. **Rešpekt obchodníka úmerne vzrastá so vstupom spotrebiteľského združenia, ktoré na toto konanie spotrebiteľ splnomocní. Táto skutočnosť vychádza z našej dlhoročnej skúsenosti a pôsobnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľia v zastúpení združenia sú vo vymožení svojho práva omnoho úspešnejší a efektívnejší.** Spotrebiteľ v praxi a obchodných zmluvných vzťahoch vystupuje ako slabšia strana, je ohrozenejší účastník občianskoprávneho vzťahu, vyžadujúci si zvýšený stupeň ochrany. Dlhodobé a pretrvávajúce znevýhodnenie a deformácia uvedených nerovnoprávných vzťahov naberá čoraz výraznejšie rysy a podobu poškodzovania. Daný nežiaduci spoločenský jav sa prejavuje v zníženej schopnosti a skomplikovanej možnosti uplatnenia oprávnených nárokov a zákonmi SR priznaných práv účastníkov zmluvných vzťahov. Medzi základné ciele spotrebiteľskej politiky EÚ preto patrí ochrana a rovnocenné postavenie všetkých spotrebiteľov. Snaha o zabezpečenie rovnocenného postavenia všetkých spotrebiteľov v sebe zahŕňa mnohé legislatívne a inštitucionálne opatrenia, ktoré majú zabezpečiť vhodné podmienky pre zdravie, bezpečnosť a ekonomický blahobyt spotrebiteľov. Zásadnou úlohou je presadiť, aby sa spotrebiteľia stali stredobodom záujmu jednotného trhu a posilnilo sa ich postavenie. Cieľom EÚ je, aby sa zákazníci mohli aktívne zúčastňovať na trhu a tiež, aby samotný trh dosiahol v očiach spotrebiteľa efektívne a spravodlivo fungujúce prostredie.

Dôvody, prečo realizovať tento projekt naším združením je naša dlhoročná skúsenosť, kvalifikovanosť združenia a takmer 100 % úspešnosť pri ochrane spotrebiteľských práv spotrebiteľa. Združenie na ochranu práv občana – AVES je právnická osoba, ktorá bola 01. 04. 2016 založená na ochranu spotrebiteľa a vykonáva činnosť podľa § 25 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Ochránujeme práva spotrebiteľov a zvyšujeme ich právne vedomie, poskytujeme odborné konzultácie a spotrebiteľské poradenstvo, zastupujeme spotrebiteľov v reklamačnom konaní, riešime mimosúdne spotrebiteľské spory dohodou zmluvných strán a mediáciou, informujeme a vzdelávame spotrebiteľov. Z dosiahnutých výsledkov je zrejmé, že spotrebiteľia majú vo veľkej miere záujem o naše služby. Naše 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.

Charakteristika projektu

Hlavný cieľ projektu:

Hlavným cieľom projektu je zlepšenie systému ochrany spotrebiteľa v rámci SR a dosiahnutie zvýšenia vymožitelnosti práv spotrebiteľov v praxi. V pozícii nezávislého a nestranného subjektu chceme presadzovať rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy mimosúdneho a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vrátane propagácie tejto činnosti. Vďaka tomu dosiahneme lepšiu vymožitelnosť práva, zlepšenie právneho povedomia a pozície spotrebiteľov na trhu, zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o svojich právach a zlepšenie systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v Slovenskej republike v súlade s požiadavkami EÚ.

Predmetom projektu je :

- Zlepšiť vymožitelnosť práv spotrebiteľov v praxi a získať väčšiu dôveru spotrebiteľov v uzákonený a zároveň stále sa tvoriaci systém ochrany spotrebiteľov. Poskytnúť dostupnú pomoc spotrebiteľom pri presadzovaní spotrebiteľských práv v praxi formou poskytovania kvalifikovaných poradenských služieb. Zvýšenie a posilnenie funkčnosti systému ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnenie možností uplatnenia nápravných opatrení a nástrojov v prospech spotrebiteľov propagáciou a následne využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou. Zintenzívniť, skvalitniť a rozšíriť kontakty s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom iniciovať a predkladať legislatívne zmeny, identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov, odhaľovať nekalé postupy a praktiky predajcov,... a touto aktívnou činnosťou nášho združenia chceme prispieť k zvýšeniu celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov a k vyššej čistote na trhu. Zvyšovať povedomie spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach a zvyšovať celkovú gramotnosť spotrebiteľov. Spektrum spotrebiteľskej politiky je nesmierne široké - problematika práv a povinností spotrebiteľov, bezpečnosti produktov, zraniteľnosti spotrebiteľov, problematika bezpečnosti potravín, služieb, mimosúdnych sporov, práv pacientov, finančná gramotnosť, pravdivosť informácií, nekalé obchodné praktiky a mnohé ďalšie oblasti. Ochránovať spotrebiteľa a pomáhať mu, aby sa chránil pred tými, ktorí majú schopnosť škodiť mu. Podpora vzájomného dialógu spotrebiteľských združení a spotrebiteľskej verejnosti. Profesionálne pracovať s cieľom dosiahnuť zmierlivé riešenia a zároveň pre spotrebiteľov a obchodníkov zaistiť transparentnosť, nestrannosť a dôveryhodnosť. Presadzovať vytvorenie právnej rovnováhy medzi subjektmi výrobcu –

sprostredkovateľ – spotrebiteľ pri kúpnopredajných vzťahoch. Spotrebiteľské vzdelávanie a výchova, ktorá poskytuje spotrebiteľovi základné informácie o jeho právach a povinnostiach, potrebné pre správne spotrebiteľovo rozhodovanie.

Projekt reaguje na aktuálnu situáciu a páľčivé problémy v oblasti ochrany práv spotrebiteľov, predovšetkým zraniteľných spotrebiteľov. Projekt napĺňa legislatívny rámec ochrany práv spotrebiteľov v SR a je nástrojom na implementáciu regionálnej a štátnej spotrebiteľskej politiky v regiónoch v súlade s regionálnymi stratégiami a stratégiou Slovenskej republiky. Projekt je založený na odbornosti personálneho zabezpečenia.

Počet kontaktných miest a kontaktných osôb

Pre osobný styk so spotrebiteľmi bude ako **hlavné kontaktné miesto** slúžiť kancelária v hlavnom meste Bratislava.

1. kontaktné miesto Bratislava

- adresa: Mliekarenská 725/8, 821 09 Bratislava; telefónne číslo: + 421 907 908 869; e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk; web stránka: www.zdruzenieaves.sk
- kancelária poskytuje potrebné technické zázemie; je zabezpečená na základe zmluvy o nájme

V hlavnom kontaktnom mieste pôsobia kontaktné osoby pre poradenstvo:

- JUDr. Jarmila Čižmárová, advokátka, tel. 0903 432 858, mail.: cizmarova@akcizmarova.sk
- Mgr. Jarmila Fillová, mediátor, tel. 0907 725 542, mail: jarmilafillova@gmail.com
- Eva Stupavská, tel. 0907 908 869, mail: stupka@centrum.sk
- Nadežda Horváthová, tel. 0903 911 147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com

Spotrebiteľia budú môcť po vopred dohodnutej konzultácii využívať aj tieto podružné kontaktné miesta :

2. kontaktné miesto Šaľa - kontaktná osoba: Matej Farkaš

- adresa: Ulica P. Pazmáňa 51/19, Šaľa; tel. č.: 0905 607 261; mail: matejfarkas.mf@gmail.com
- ľahko dostupná pre spotrebiteľov; poskytuje potrebné technické zázemie; zabezpečená na základe zmluvy o nájme

3. kontaktné miesto Trnovec nad Váhom - kontaktná osoba: Yvette Mandák

- adresa: Trnovec nad Váhom č. 433/2; tel. č.: 0905 797 261; mail: mandakova.iveta@gmail.com
- ľahko dostupná pre spotrebiteľov; poskytuje potrebné technické zázemie; vlastné priestory p. Yvette Mandák

4. kontaktné miesto Štúrovo - kontaktná osoba: Ladislav Nagy

- adresa: Hlavná 56, Štúrovo; tel. č. 0909 108 291; mail: nagyladi@azet.sk
- ľahko dostupná pre spotrebiteľov; poskytuje potrebné technické zázemie; zabezpečená na základe zmluvy o nájme

ĎALŠIE KONTAKTNÉ OSOBY PRE CELÉ ÚZEMIE SR:

1. JUDr. Jozef Dobrovič, advokát, tel. 0904 678 710, mail: judr.dobrovic@gmail.com

2. Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nextra.sk
3. JUDr. Gabriel Almasi, tel. 0903 232 230, mail: almasi@almasi.sk
4. Bc. Patrik Borároš, tel. 0904 835 442, mail: patboraros@gmail.com
5. Mgr. Tomáš Padyšák, tel. 0903 807 987, mail: almasi@almasi.sk
6. JUDr. Peter Rybár, tel. 0908 652 685, mail: rybar@akpr.sk
7. JUDr. Darina Kmecová, PhD, tel. 0919 138 912, mail: kmecova@akpr.sk
8. JUDr. Marko Berdis, tel. 0915 425 421, mail: berdis@akpr.sk
9. Stanislav Kollár, tel. + 421 908 125 305, mail: stanokollar@atlas.ak
10. Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
11. Gabriela Tomková, tel. 0908148737, mail: gabikakridlova@azet.sk
12. Marek Juriga, tel. 0940 310 574, mail: marekjuriga37@gmail.com
13. Zuzana Šemrová, tel. 0908 214 360, mail: conny001@azet.sk
14. Martina Zelníková, tel. 0903 455 511, mail: mana450ck@azet.sk
15. Veronika Bartová, tel. 0917673390, mail: stupka@centrum.sk
16. Ingrid Ďugová, tel. 0948 394 416, mail: ing.dugova@gmail.com
17. Elena Rajkóová, tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com
18. Kevin Rajkó, tel. 0915 876 759, mail: kewinko7@gmail.com
19. Veronika Hobothová, tel. 0949 155 050, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
20. Anna Simanová, tel. 0908 272 254, mail: asimanova77@gmail.com

Dostupnosť projektu pre spotrebiteľa:

- *formy*: osobne, telefonicky, poštou, mailom;
- s cieľom naplnenia stanovených ukazovateľov sú do projektu zapojení ďalší členovia združenia, právnici a odborníci pre predmet sporu, ktorí pôsobia mimo kontaktného miesta a sú dostupní pre spotrebiteľov vo svojich regiónoch, **čím zlepšujeme dostupnosť projektu pre spotrebiteľa.**

Ciele - popis súladu realizácie projektu

1. kvalitné poradenstvo pre spotrebiteľov: zvýšiť poskytovanie kvalitného poradenstva pre spotrebiteľov zapájaním kvalifikovaných poradcov, odborníkov,...
2. dostupné poradenstvo pre spotrebiteľov: zvýšiť poradenstvo pre spotrebiteľov o ďalšie kontaktné miesta a kontaktné osoby, doceliť vzájomný dialóg spotrebiteľských združení a spotrebiteľskej verejnosti
3. pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov: zabezpečiť kvalifikovanú pomoc spotrebiteľom pri riešení spotrebiteľských sporov kvalifikovanými poradcami, advokátmi a mediátormi
4. zlepšenie informovanosti spotrebiteľov: zabezpečiť, aby spotrebiteľia dostávali dostatok informácií, poskytovať spotrebiteľom čo najpresnejšie a najkvalitnejšie informácie, zlepšiť informovanosť spotrebiteľov odbornými článkami

5. budovanie právneho podvedomia o právach spotrebiteľov: zlepšiť informovanosť spotrebiteľov o ich spotrebiteľských právach, zvýšiť budovanie právneho podvedomia o právach spotrebiteľov vzdelávaním a výchovou
6. zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov: presadzovať rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy mimosúdneho a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vrátane propagácie tejto činnosti, vďaka čomu dosiahneme lepšiu vymožitelnosť práva
7. zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR: zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli v plnej miere využívať svoje práva podľa právnych predpisov Únie.

Predkladaný projekt jednoznačne prispieva k naplneniu cieľa, nakoľko je zameraný na pomoc spotrebiteľom pri riešení situácií, ktoré ich vylučujú na okraj spoločnosti a niekedy až existenčne ohrozujú práve zraniteľné skupiny občanov, ako dôchodcov, sociálne odkázaných obyvateľov žijúcich na hranici biedy, občanov s nízkym vzdelaním i zdravotne postihnutých občanov, ktorí sa v pozícii bežných spotrebiteľov nedokážu sami brániť voči niektorým praktikám obchodníkov.

Medzi priority spotrebiteľskej politiky okrem lepšieho monitorovania spotrebiteľských trhov a vnútroštátnych spotrebiteľských politík, lepšej právnej úpravy ochrany spotrebiteľa a vzdelávania, patrí aj lepšie presadzovanie a uplatňovanie spotrebiteľského práva a odškodnenie. V iniciatívach smerujúcich k naznačenému cieľu majú nezastupiteľnú úlohu práve spotrebiteľské organizácie, zameriavajúce sa na monitorovanie a praktickú rovinu uplatňovania spotrebiteľského práva. Prostredníctvom hľadania účinných mechanizmov na zvýšenú ochranu spotrebiteľa je možné zvyšovať dôveru spotrebiteľov. Spotrebiteľské spory si vyžadujú presne prispôbené mechanizmy, ktoré nespôsobujú neúmerne náklady a zdržanie vzhľadom na hodnotu reklamovaného tovaru alebo služby. **Predložený projekt je v súlade s cieľmi v danej téme a pomáha ich naplňovať.**

Silné stránky:

- Profesionálna práca pre dosiahnutie cieľa zmierlivých riešení, pre spotrebiteľov a obchodníkov zaistenie transparentnosti, nestrannosti a dôveryhodnosti. Združenie robí všetko čo je v jeho silách, aby spotrebiteľia dostávali dostatok informácií, poradenstva či pomoci. Sú stredobodom aktivít združenia, združenie sa snaží predvídať ich potreby a poskytovať čo najpresnejšie a najkvalitnejšie informácie či služby. Združenie poskytuje jasné a presné informácie a na otázky a podnety odpovedá rýchlo. Pri analyzovaní prípadov a poskytovaní informácií je združenie úplne transparentné ohľadne jeho procesov. Vo všetkých prípadoch poskytuje kompletne právne odôvodnenie. Združeniu ide o spravodlivosť a dôveryhodnosť. Pri riešení prípadov sa snaží zistiť pravdu založenú na podkladoch a právnych predpisoch, pričom sa snaží nájsť kompromis, ktorý bude spravodlivý a prijateľný pre obe strany. Tradícia a stabilita združenia, zasadenie združenia do regionálneho a národného rámca; nadviazané pracovné kontakty s verejnoprávnymi inštitúciami, právnickou a znaleckou obcou; bohaté skúsenosti v oblasti ochrany práv spotrebiteľov; cca 100 % - tná úspešnosť riešenia podnetov mimosúdnou cestou; odbornosť, komunikačné, administratívne a PC zručnosti osôb zapojených do projektu umožňujú

zefektívniť riadenie projektu využitím moderných IKT technológií; výborné priestorové a technické zabezpečenie; vybavenosť odbornými materiálmi – publikácie a rôznorodé spotrebiteľské manuály sú pripravené na používanie pre spotrebiteľov i predajcov; široké spektrum a variabilita činností – poradenstvo, zastupovanie spotrebiteľov v reklamačných konaniach i na súdoch, vzdelávanie, osvetová a publikačná činnosť; budovanie profesionálneho imidžu združenia (*logo, názov a ich ochrana, hlavičkový papier, označenie priestorov, web-stránka,...*); rozvojové aktivity združenia - napr. získanie akreditácie na Mediátor a podanie návrhu na zápis do subjektov ARS; inovatívnosť – sledovanie aktuálnych trendov, potrieb klientov a možnosti združenia na zavádzanie služieb ON-LINE poradenstvo, vzdelávanie, zavádzanie nových štandardov za účelom zvyšovania korektnosti a etiky predaja, vyváženia pozícií oboch strán; aplikácia súdnej teórie a výstupov, rozhodnutí súdov v mimosúdnej praxi, využívanie a zvyšovanie odbornosti v aplikačnej mimosúdnej činnosti

Slabé stránky:

- Nestabilné finančné zabezpečenie činnosti združenia je kompenzované obmedzením propagačných, vzdelávacích a osvetových činností a rozsahu poskytovaných činností. Činnosť združenia je však kontinuálna a služby spotrebiteľom sú minimálne zabezpečované na štandardnej udržiavacej úrovni, **poskytované členmi združenia i formou dobrovoľnej práce.**

Naplnenie cieľov projektu:

Cieľom stratégie je predosť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľa. Stratégia preto obsahuje viaceré opatrenia, ktorými sa majú naplniť tak čiastkové úlohy, ako aj všeobecný zámer, ktorým je zvýšenie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľa v SR. Cieľom projektu je zlepšenie systému ochrany spotrebiteľa v rámci SR a dosiahnutie zvýšenia vymožitelnosti práv spotrebiteľov v praxi. Predmetom projektu je zvýšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov v praxi a získanie väčšej dôvery spotrebiteľov v uzákonený a zároveň stále sa tvoriaci systém ochrany spotrebiteľov. Zvýšenie a posilnenie funkčnosti systému ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnenie možností uplatnenia nápravných opatrení a nástrojov v prospech spotrebiteľov propagáciou a následne využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou. Projekt reaguje na aktuálnu situáciu a páliivé problémy v oblasti ochrany práv spotrebiteľov, predovšetkým zraniteľných a diskriminovaných spotrebiteľov, napĺňa legislatívny rámec ochrany práv spotrebiteľov v SR, je nástrojom na implementáciu regionálnej a štátnej spotrebiteľskej politiky v regiónoch v súlade s regionálnymi stratégiami a stratégiou Slovenskej republiky, je založený na odbornosti personálneho zabezpečenia.

Realizáciou projektu dosiahneme naplnenie stanoveného hlavného cieľa a v rámci projektu potom očakávame tieto prínosy:

- **pomoc a služby spotrebiteľom:** sprístupnenie dostupnej odbornej pomoci spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov formou poskytovania poradenstva a mimosúdného riešenia spotrebiteľských sporov, ktorá má tieto výhody: individuálny prístup, dostupnosť právnej pomoci spotrebiteľom aj zo slabších sociálnych pomerov, hľadanie obojstranne akceptovateľných riešení,

rýchlosť a časová flexibilita, nižšie finančné náklady, odbremenenie spotrebiteľov od administrácie súdneho konania, neformálnosť a vysoká efektivita, diskretnosť a dobrovoľnosť prístupu, odbúranie stresu, vyššia kultúra riešenia sporov, odbremenenie záťaže súdov, čistejšie trhové prostredie

- **Informačné aktivity a prevencia:** vylepšenie fungovania ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnenie nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov propagáciou a zverejňovaním relevantných informácií na dostupných miestach

Priamou pomocou spotrebiteľom pri riešení ich sporov s predajcami/dodávateľmi v kombinácii s úspešnosťou riešení, ktorú dosahujeme na úrovni takmer 100 %, zvýšime vymožitelnosť práv spotrebiteľov v praxi a získame väčšiu dôveru spotrebiteľov v uzákonený systém ochrany spotrebiteľov. Zvýšime a posilníme funkčnosti systému ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a upozorníme na posilnenie možností uplatnenia nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov propagáciou a následne využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou. Zintenzívime, skvalitníme a rozšírime kontakty s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou a identifikujeme problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov, odhalíme nekalé postupy predajcov/dodávateľov,... a touto aktívnou činnosťou chceme prispieť k zvýšeniu celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov a k vyššej „čistote“ na trhu. V rámci projektu pomôžeme min. 200 spotrebiteľom pri riešení diskriminácie a jej dôsledkov vyššie uvedenými formami pomoci. Zväčša to budú podnety týkajúce sa zastavenia vymáhania neprimeraných sankcií, poplatkov, pripojenia k zdrojom energií, vrátenia predraženého tovaru a pod.. Ak na výstupy projektu použijeme multiplikačný efekt, tak dopad projektu je nielen na 200 spotrebiteľov, ale aj na ich rodinných príslušníkov. Ak potom berieme do úvahy priemernú veľkosť rodiny 4 osoby, tak priamy kladný dopad bude mať projekt na 800 osôb.

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 ich spotrebiteľských právach; zlepšíme právne povedomie spotrebiteľov; zlepšíme pozície spotrebiteľov na trhu a lepšiu vymožitelnosť práva v súlade s požiadavkami EÚ. 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 doceliť zapájanie predajcov/dodávateľov do priebehu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a presadzovať postoj medzi predajcami/dodávateľmi s tým, 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.

Informačné aktivity a prevencia: Vylepšenie fungovania ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnenie nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov propagáciou a zverejňovaním relevantných informácií na dostupných miestach. Priebežne budeme zverejňovať informácie o projekte i spracované materiály na našej web stránke: www.zdruzenieaves.sk

MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Vzhľadom na skúsenosti nášho centra a nastavenie plánovaných merateľných ukazovateľov sme presvedčení, že plánované ciele naplníme v plnom rozsahu a dosiahneme reálne zlepšenie systému ochrany spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov s dôrazom na zraniteľné skupiny spotrebiteľov v praxi. Vďaka tomu dosiahneme lepšiu vymožitelnosť práva, zlepšenie právneho povedomia a možnosti brániť sa pred poškodzovaním, pri ktorom predajcovia často používajú nekalé obchodné praktiky, čo má za následok výrazný dopad na zhoršenie finančnej situácie celej rodiny a jednotlivca, ktorý ich posúva na okraj spoločnosti.

Celkový plánovaný počet prijatých otázok a podnetov spotrebiteľov za celé obdobie realizácie projektu 2020:

Doba realizácie: 9 mesiacov

- **informačné otázky:** vytýčený cieľ - **600 otázok**, ktoré budú spočívať vo všeobecnej žiadosti o informáciu, ktorá nesmeruje proti konkrétnemu predajcovi/dodávateľovi a bude súvisieť s propagáciou, predajom, dodaním, tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy, atď.. Otázky budú spotrebiteľovi zodpovedané telefonicky, zaslaním odpovede mailom, messengerom, fb správami, priamou odpoveďou na stránke fb, a pod..
 - *personálne zabezpečenie:* organizácia: členovia projektového tímu (6); realizácia: odborný garant (5), právni experti (9), poradcovia pre spotrebiteľov (16)
 - *členenie informácií:* spotrebiteľ a finančný trh; podomový predaj; telekomunikačný trh; cestovný trh; online nákup; stavebníctvo,...
- **podnety:** vytýčený cieľ - **200 podnetov**, v ktorých spotrebiteľ vyjadří nespokojnosť s konkrétnym predávajúcim/dodávateľom, napríklad so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo že predajca/dodávateľ inak porušil jeho spotrebiteľské práva, alebo nespokojnosť s postupom predávajúceho/dodávateľa pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, dodaním tovaru, služieb, plnením zmluvy a pod.. Podnetom je aj spotrebiteľský spor medzi spotrebiteľom a predajcom/dodávateľom, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí.
 - *personálne zabezpečenie:* organizácia: členovia projektového tímu (6); realizácia: odborný garant (7), právni experti (9), poradcovia pre spotrebiteľov (9)
 - ✓ *členenie podnetov:* spotrebiteľ a finančný trh; podomový predaj; telekomunikačný trh; cestovný trh; online nákup; stavebníctvo,...

Celkový predpokladaný počet vybavených otázok a podnetov spotrebiteľov za celé obdobie realizácie projektu 2020 (vybavených znamená že riešenie bude ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, napr. aj mimosúdnou dohodou):

- **otázky a podnety: 800 otázok a podnetov**
- **odpovede: 600 na položené otázky a 200 vybavených podnetov**

Celkový počet prijatých otázok a podnetov spotrebiteľov za obdobie rokov 2016 - 2019

- ✓ **informačné otázky:** k 31. 12. 2019 bolo zodpovedaných k spokojnosti spotrebiteľa spolu **3821 otázok**
- ✓ **podnety:** k 31.12.2019 bolo vybavených k spokojnosti spotrebiteľa spolu **2155 podnetov**

Najčastejšie problémy, ktorými sa združenie zaoberá: Nakupovanie online, ktoré zahŕňa lehoty na zváženie, dodacie lehoty, poskytovanie informácií a 2-ročnú zákonnú záruku; Nakupovanie tovarov a služieb vrátane 2-ročnej záruky, právo na opravu, výmenu a vrátenie peňazí, a zásada nediskriminácie; Práva cestujúcich lietadlom týkajúce sa zrušenia, meškania a súvisiacej pomoci, odmietnutia prepravy, a straty alebo poškodenia batožiny; Ochrana dovolenkárov, právo na informácie, na prenesenie balíka na niekoho iného, na zaručenú cenu a na výber alternatívneho balíka alebo vrátenie peňazí, ak sa obsah zmení; Problémy s požičaním vozidla, ako napr. nejasné informácie o cenách a nákladoch za voliteľné doplnky a neprijateľné zmluvné podmienky; a iné...

Na meranie a vyhodnotenie výstupov projektu používame jednotnú metodiku, prostredníctvom ktorej sa ako realizátori projektu usilujeme postupne harmonizovať a zjednocovať postupy a konanie do projektu zainteresovaných výkonných osôb /kontaktné osoby, poradcovia, odborný garanti, právny experti, mediátor/. Jednotne sú nastavené aj procesy administrácie jednotlivých úkonov pre kompletizáciu celoplošných súhrnných výstupov a merateľných ukazovateľov v rámci SR.

Sledovanie, vyhodnocovanie a sprístupnenie merateľného ukazovateľa na účely kontroly plnenia realizácie projektu:

1. Prípravná fáza po schválení dotácie na realizáciu projektu
 - podpis zmluvy o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu; spracovanie a podpísanie pracovných zmlúv a dohôd v súlade so zákonníkom práce s odborným garantom, poradcom...; publicita projektu – zabezpečenie zviditeľnenia projektu
2. Realizácia projektu – hlavná aktivita: evidencia poskytnutého poradenstva
 - *v danom poradenstve urobí poradca zápis:*
 - v rámci evidencie poradenstva vedie poradca dennú databázu podnetov v elektronickej podobe, do výkazu činnosti, ktorý obsahuje všetky vyžadované údaje o poskytnutej službe zapisuje poradca otázky a podnety, výkaz činnosti vedie poradca chronologicky a ako dôkaz realizácie zapísaných služieb k nemu prikladá podpornú dokumentáciu (*e-mail, listy, dokumenty od spotrebiteľov, spracované výzvy, žiadosti, tel. čísla a pod.*); na základe výkazov administrátor mesačne spracováva štatistiku riešených otázok a podnetov, ktorá je podkladom pre spracovanie monitorovacích správ - merateľného ukazovateľa na účely kontroly plnenia realizácie projektu; na preukázanie plnenia merateľných ukazovateľov Združenie **garantuje** zasielanie výpisu z evidencie podnetov vo forme určenej poskytovateľom dotácie v súlade s metodikou pre vyplňanie formulára evidencie podnetov
3. Realizácia projektu – finančné riadenie
 - odborný i riadiaci personál predkladá Združeniu výkazy činnosti spolu s podpornou dokumentáciou mesačne a v závislosti od druhu zmluvného vzťahu aj faktúru finančnému manažérovi projektu, finančný manažér skontroluje úplnosť predložených dokladov, dodržanie stanovených pravidiel ich vyplnenia a buď dožiada ich doplnenie alebo ich odovzdá projektovému manažérovi na schválenie platby. Projektový manažér si môže overiť obsah a rozsah fakturovaných služieb u koordinátora projektu. Až takto skontrolované účtovné doklady dostane účtovníčka na ďalšie spracovanie a prípravu príkazov na úhradu. O priebehu úhrad oprávnených výdavkov projektu robí účtovník prehľad čerpania jednotlivých položiek rozpočtu podľa požiadaviek Združenie na ochranu práv občana - AVES predkladá žiadosti o platbu obsahujúce účtovné doklady za určené obdobie preukazujúce použitie poskytnutej dotácie na kontrolu. **Odmeny sa participujúcim osobám na projekte vyplácajú na základe predložených a schválených výkazov (podľa odpracovaných hodín kontaktných osôb).**
4. realizácia projektu – monitoring projektu

- za účelom priebežného vyhodnocovania plnenia plánovaných ukazovateľov a stanovených cieľov projektu sú podľa požiadaviek spracovávané priebežné monitorovacie správy
5. záver projektu – vyhodnotenie realizácie projektu
- za účelom konečného vyhodnotenia splnenia plánovaných ukazovateľov a stanovených cieľov projektu je spracovaná záverečná správa o projekte z vecného i finančného hľadiska, podľa požiadaviek Združenie predkladá záverečnú žiadosť o platbu a po jej kontrole finančné vysporiadanie

PROPAGÁCIA (PUBLICITA) PROJEKTU

spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby:

- sa spotrebiteľia dozvedeli o existencii a realizácii projektu
- sme oznámili verejnosti odkaz na fond, z ktorého je projekt podporovaný a to tak, že budeme v priebehu celej doby realizácie projektu zdôrazňovať finančnú spoluúčasť Ministerstva hospodárstva SR; voliť vhodné prostriedky pre zabezpečenie publicity projektu po vecnej a organizačnej stránke; umiestňovať logá štrukturálneho fondu na všetkých informačných, školiacich a propagačných materiáloch.

V rámci oslovovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu, Združenie AVES stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena na celom území Slovenskej republiky, čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy, len **na základe osobných odporúčaní**. Túto najefektívnejšiu propagáciu však v rámci projektu doplníme o informácie o projekte na web stránke združenia; označenie priestorov kontaktných miest; využívanie názvu a loga Združenia, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu; využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku; osobná prezentácia realizácie projektu.

MIESTO REALIZÁCIE PROJEKTU

ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE REALIZÁCIE PROJEKTU:

V rámci projektu pre osobný styk so spotrebiteľmi bude ako **hlavné kontaktné miesto** slúžiť kancelária žiadateľa **v hlavnom meste Bratislava** pre Bratislavský, Trnavský, Nitriansky, Banskobystrický, Trenčiansky, Žilinský, Košický a Prešovský samosprávny kraj, ktoré je zriadené na kontaktnej adrese: **Mliekarenská 725/8, 821 09 Bratislava**. Kontaktné miesto sa nachádza na území SR, v hlavnom meste Bratislava, je ľahko dostupné spotrebiteľom, ide o samostatný prenajatý nebytový kancelársky priestor so samostatnou jednou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť na realizáciu projektu. Priestory poskytujú potrebné technické zázemie, je 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, bezbariérový prístup, výťah. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom, počítačom, telefónom, tlačiarňou a kopírkou. 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: **01. 04. 2020 - 31. 12. 2020**

Spôsob realizácie projektu: V centre pôsobia 4 kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou.

Kontaktné osoby:

- **JUDr. Jarmila Čižmarová, advokátka**, tel. 0903 432 858, mail.: cizmarova@akcizmarova.sk
- **Mgr. Jarmila Fillová, mediátor**, tel. 0907 725 542, mail: jarmilafillova@gmail.com
- **Eva Stupavská**, tel. 0907 908 869, mail: stupka@centrum.sk
- **Nadežda Horváthová**, tel. 0903 911 147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com

Dostupnosť kontaktnej osoby: osobne v kancelárii na uvedenej adrese v čase otváracích hodín, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu, telefonicky, mailom a poštou na adrese Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava a Mliekarenská 725/8, 821 09 Bratislava.

Prevádzková doba:

- ✚ Pondelok, Streda, Piatok: 16:00 - 20:00
- ✚ Utorok, Štvrtok: 10:00 - 14:00

Garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: 10:00 - 20:00 hod.

Adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou): Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mliekarenská 725/8, 821 09 Bratislava

- e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

Spotrebiteľia budú môcť na riešenie svojho spotrebiteľského podnetu využívať aj ďalšie podružné kontaktné miesta. Dostupnosť projektu pre spotrebiteľa: osobne, telefonicky, poštou, mailom. Vzhľadom na dobu realizácie projektu a s cieľom naplnenia stanovených ukazovateľov do projektu sú zapojené ďalšie participujúce osoby pre predmet sporu, ktoré majú bydlisko mimo kontaktného miesta v Bratislave a sú dostupné pre spotrebiteľov vo svojich regiónoch, **čím zlepšujeme dostupnosť projektu pre spotrebiteľa.**

Podružné kontaktné miesta, v ktorých je potrebne dohodnúť konzultácie vopred :

1. konzultácie v prenajatých priestoroch p. Mateja Farkaša na adrese: **Šaľa, Ulica P. Pazmáňa 51/19**

✚ **vopred dohodnuté konzultácie:** pondelok až sobota v čase od 16:00 – 19:00

Spôsob realizácie projektu: V centre pôsobí 1 kontaktná osoba, ktorá spotrebiteľom pomáha spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou.

Kontaktná osoba: **Matej Farkaš, tel. . 0905 607 261, mail: matejfarkas.mf@gmail.com**


- adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
[Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mlynský Sek 261, 941 02 Lipová](#)
- e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: matejfarkas.mf@gmail.com
- Garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 11:00 do 19:00 hod.

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

Kontaktné miesto sa nachádza na území SR, v meste Šaľa, v budove Daňového úradu, je ľahko dostupné spotrebiteľom, ide o samostatný prenajatý nebytový kancelársky priestor so samostatnou jednou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť na realizáciu projektu. Priestory poskytujú potrebné technické zázemie, je dobrá dopravná dostupnosť do centra mesta, dobrá lokalizácia, bezproblémové a neobmedzené parkovisko, bezbariérový prístup. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom, počítačom, telefónom, tlačiarňou a kopírkou. **Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov združenia a nebudú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.**

Čas realizácie projektu: **01. 04. 2020 - 31. 12. 2020**

2. konzultácie vo vlastných priestoroch p. Yvette Mandák: 925 71 Trnovec nad Váhom č. 433/2

 **vopred dohodnuté konzultácie:** pondelok až sobota v čase od 16:00 – 19:00

Spôsob realizácie projektu: V centre pôsobí 1 kontaktná osoba, ktorá spotrebiteľom pomáha spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou.

Kontaktná osoba: **Yvette Mandák, tel. 0905 797 261, mail: mandakova.iveta@gmail.com**


- adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):
Združenie na ochranu práv občana – AVES, 925 71 Trnovec nad Váhom č. 433/2
- e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: mandakova.iveta@gmail.com
- **garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 14:00 do 19:00 hod.**

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

Kontaktné miesto sa nachádza na území SR, v obci Trnovec nad Váhom, v rodinnom dome, je ľahko dostupné spotrebiteľom, ide o samostatný vlastný kancelársky priestor so samostatnou jednou miestnosťou a samostatným vstupom. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť na realizáciu projektu. Priestory poskytujú potrebné technické zázemie, je dobrá dopravná dostupnosť, bezproblémové a neobmedzené parkovisko. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom, počítačom, telefónom, tlačiarňou a kopírkou. **Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov združenia a nebudú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.**

Čas realizácie projektu: **01. 04. 2020 - 31. 12. 2020**

3. konzultácie v prenajatých priestoroch p. Ladislava Nagya: Hlavná 56, 943 01 Štúrovo

 **vopred dohodnuté konzultácie:** pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok: 16:00 – 18:00

Spôsob realizácie projektu: V centre pôsobí 1 kontaktná osoba, ktorá spotrebiteľom pomáha spotrebiteľský problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou.

Kontaktná osoba: **Ladislav Nagy, tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk**

- e-mailová adresa na príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: nagyladi@azet.sk
- adresa na doručovanie otázok a podnetov v listinnej podobe (poštou):

[Združenie na ochranu práv občana – AVES, Hlavná 56, 943 01 Štúrovo](#)

- **garantovaný čas na telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov: od 13:00 do 18:00 hod.**

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

Kontaktné miesto sa nachádza na území SR, v meste Štúrovo, je ľahko dostupné spotrebiteľom, ide o samostatný kancelársky priestor so samostatnou jednou miestnosťou. Priestory sú zabezpečené nájomnou zmluvou a kancelársky priestor bude slúžiť na realizáciu projektu. Priestory poskytujú potrebné technické zázemie, je dobrá dopravná dostupnosť do centra, bezproblémové a neobmedzené parkovisko. **Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov združenia a nebudú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.**

Čas realizácie projektu: **01. 04. 2020 - 31. 12. 2020**

Čas realizácie projektu

Čas realizácie projektu: **od 01. 04. 2020 do 31. 12. 2020**

Spôsob realizácie projektu

Projekt budeme realizovať nasledovne:

- riešenie konkrétnych spotrebiteľských otázok a podnetov v rámci doby realizácie projektu
- popis riešených sporov z predošlých období vrátane získaných judikátov, ktoré je možné používať pri riešení nových spotrebiteľských sporov (otázok, podnetov)
- spôsoby riešenia: **poradenstvo, mimosúdne riešenie sporov (vrátane mediácie)**

Doba realizácie: 9 mesiacov

Vstupy:

- **personálne zabezpečenie:**
 - organizácia: členovia projektového tímu
 - realizácia: odborný garant, právni experti, poradcovia pre spotrebiteľov, expert na hodnotenie
- **priestory:** kancelárske priestory zabezpečené nájomnou zmluvou
- **technické vybavenie:** PC a kancelárska technika, internet

Obsah aktivity – činnosti:

Poradenstvo: obsahuje identifikáciu otázky a podnetu a poskytnutie relevantných informácií poradcom spotrebiteľovi **formou osobného stretnutia, telefonicky, mailom alebo poštou**, ktoré sa týkajú:

- priebehu reklamačného konania v súlade s platnou legislatívou
- existujúcich práv spotrebiteľa
- povinností predajcu, poskytovateľa služieb: pred predajom – označenie výrobku, doba trvanlivosti, záručná doba, cena, návody na použitie, údržbu; počas jeho uzatvárania – uzavretie zmluvy, zmluvné a platobné podmienky; popredajné aktivity, kontrola a overenie plnenia zmluvných záväzkov zo strany predajcu a poskytovateľov služieb (*napr. reklamačný poriadok, záručné opravy, záručný a pozáručný servis*)

- odborných posudkov – ich korektného výkladu v súlade s určením ďalšieho postupu v konaní
- informácií o príslušných inštitúciách zapojených do systému ochrany spotrebiteľa v SR, sprostredkovanie kontaktu (*činnosť, pôsobnosť, kompetencie, kontakty*)
- ostatné

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov: pod pojem mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov zahŕňame poskytnutie sprostredkovateľskej pomoci pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú aktívne zapojené obidve sporné strany. Inak povedané, otázka alebo podnet, ktorý bol riešený formou poskytnutého poradenstva jednej strane prechádza do kategórie mimosúdneho riešenia vtedy, ak je druhý účastník sporu oslovený a vyzvaný k spolupráci pri riešení sporu mimosúdnou cestou a na túto výzvu zareaguje kladne so záujmom spornú situáciu riešiť ľubovoľným spôsobom – teda začne s poradcom komunikovať **telefonicky, poštou, mailom, osobným stretnutím**, pričom:

- úspešné riešenie sporu mimosúdnou cestou nazveme vtedy, keď dôjde k dohode sporných strán (nemusí mať písomnú formu) o spôsobe riešenia sporu, pričom najčastejšie výsledky dohody sú:
 - zníženie výšky požadovaných sankcií a/alebo dohodnutie primeraného splátkového kalendára
 - dohoda o spôsobe vyrovnaní vzájomných záväzkov a napr. o opätovnom pripojení k energiám
 - vrátenie peňazí spotrebiteľovi v plnej čiastke alebo v dohodnutej nižšej čiastke ako bola kúpna cena tovaru/poskytnutia služby (dodatková zľava)
 - výmena tovaru za rovnaký ale nepoškodený druh
 - výmena za iný druh podľa výberu spotrebiteľa
 - oprava na náklady predajcu
 - poskytnutie iných výhod a bonusov pre spotrebiteľa
 - akceptácia výsledkov odborného posúdenia
- za neúspešné vyriešenie sporu považujeme situáciu, keď sa sporné strany nedokážu dohodnúť na riešení sporu, ktoré by akceptovali obaja účastníci sporu. Tu spolupráca so spotrebiteľským centrom buď skončí alebo pokračuje preradením sporu do predsúdnej a súdnej agendy.
- za ukončenie riešenia sporu iným spôsobom považujeme situáciu, keď dôjde k prerušeniu procesu mimosúdneho riešenia sporu napr. z dôvodu:
 - objektívneho - zmeny podmienok na jednej strane sporu (napr. odsťahovanie, získanie zamestnania, ochorenie...)
 - subjektívneho - pre nezáujem jedného z účastníkov pokračovať v danom spore a spôsobia zastavenie konania v danom spore

Mediácia: mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v súlade s platným zákonom o mediácii, ktoré zabezpečuje mediátor – absolvent odborného vzdelávania s praxou zapísaný v zozname mediátorov MS SR.

V rámci aktivity projektu budeme pomáhať spotrebiteľom riešiť ich otázky a podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Ako združenie máme skúsenosti s rôznymi oblasťami reklamácií tovaru, služieb i stavebných prác, analyzovali sme množstvo zmlúv, kvalitu dodávok, nesplnených lehôt, či vymáhanie neprimeraných úrokov a poplatkov,.... Riešime „malé aj veľké“ spory v hodnote 0,00 EUR až 100. 000,00 EUR. V


prvom rade je našou snahou všetky spory riešiť mimosúdnou dohodou za používania mimosúdnych a alternatívnych spôsobov riešenia, ale v nutných prípadoch dokážeme zastupovať spotrebiteľov aj na súdoch. Snažíme sa zabezpečiť komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa, až ku konečnému efektu a naplneniu práv spotrebiteľa. Na základe našich skúseností a s ohľadom na predpokladaný vývoj situácie na trhu predpokladáme, že spotrebiteľia prejavia záujem o konkrétne služby nášho združenia, ktoré sa budú týkať najviac vyprofilovaných oblastí zneužívania dominancie predajcu a poskytovateľa, oblastí diskriminácie slabšieho účastníka, spotrebiteľa, napríklad:

- pomoc pri riešení odstúpenia od zmluvy alebo jej zrušenie, možnosti vrátenia tovaru, riešenie nesplácania a dodatočných sankcií za nedodržanie zmluvy, prehodnotenie oprávnenosti exekúcií, analýza prípadov a podanie podnetov na príslušné orgány, atď...

Počas celej realizácie projektu združenie zabezpečí komunikáciu so spotrebiteľmi týmto spôsobom:

- osobne, minimálne na hlavnom kontaktnom mieste v Bratislave
- telefonicky a na messenger na tel. č.: + 421 907 908 869
- mailom na e-mail adrese: zdruzenie.aves@centrum.sk
- Fb: Združenie AVES a skupina AVES
- poštou na adrese: Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

Garantovaný telefonický príjem spotrebiteľských otázok a podnetov je:

 **pondelok až nedeľa od 10:00 do 20:00 hod.**

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE - prijímanie otázok a podnetov elektronicky a telefonicky v čase od 10:00 do 20:00 s bezodkladnou odpoveďou, **najneskôr však do 5 pracovných dní na tel. linkách a mailoch:**

Kontaktné osoby:

- Eva Stupavská, tel. + 421 907 908 869, mail: stupka@centrum.sk
- Stanislav Kollár, tel. + 421 908 125 305, mail: stanokollar@atlas.ak
- Yvette Mandák, tel. 0905 797 261, mail: mandakova.iveta@gmail.com
- Mgr. Jarmila Fillová, mediátor, tel. 0907 725 542, mail: jarmilafillova@gmail.com
- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Gabriela Tomková, 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
- Zuzana Šemrová, tel. 0908 214 360, mail: conny001@azet.sk
- Martina Zelníková, tel. 0903 455 511, mail: mana450ck@azet.sk
- Veronika Bartová, tel. 0917673390, mail: stupka@centrum.sk
- Ingrid Ďugová, tel. 0948 394 416, mail: ing.dugova@gmail.com
- Ladislav Nagy, tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk
- Matej Farkas, tel. 0905 607 261, mail: matejfarkas.mf@gmail.com

- Ingrid Lukáčová, tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Elena Rajkóová, tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com
- Kevin Rajkó, tel. 0915 876 759, mail: kewinko7@gmail.com
- Veronika Hobothová, tel. 0949 155 050, mail: lukacovaingrid11@gmail.com
- Anna Simanová, tel. 0908 272 254, mail: asimanova77@gmail.com

v čase od 10:00 do 15:00 najneskôr do 20 pracovných dní:

- JUDr. Jarmila Čižmárová, advokátka, tel. 0903 432 858, mail.: cizmarova@akcizmarova.sk
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát, tel. 0904 678 710, mail: judr.dobrovic@gmail.com
- Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nextra.sk
- JUDr. Gabriel Almasi, tel. 0903 232 230, mail: almasi@almasi.sk
- Bc. Patrik Borároš, tel. 0904 835 442, mail: patboraros@gmail.com
- Mgr. Tomáš Padyšák, tel. 0903 807 987, mail: almasi@almasi.sk
- JUDr. Peter Rybár, tel. 0908 652 685, mail: rybar@akpr.sk
- JUDr. Darina Kmecová, PhD, tel. 0919 138 912, mail: kmecova@akpr.sk
- JUDr. Marko Berdis, tel. 0915 425 421, mail: berdis@akpr.sk

ON-LINE KONTAKTY - centrálné:

- Web: www.zdruzenieaves.sk
- e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- e-mail: stupka@centrum.sk
- Sociálne siete: Fb: Združenie AVES a skupina AVES

Organizačné zabezpečenie realizácie projektu

Práca je prideľovaná medzi jednotlivé kontaktné miesta a kontaktné osoby podľa:

- vecného zamerania otázok a podnetov a podľa miestnej príslušnosti

Projekt je zameraný na územie celej Slovenskej republiky.

METODIKA K VEDENIU EVIDENCIE SPOTREBITEĽSKÝCH PODNETOV

Združenie na ochranu práv občana – AVES bude vedenie evidencie spotrebiteľských podnetov predkladať Ministerstvu hospodárstva SR na zverejnenom jednotnom formulári evidencie podnetov.

Evidencia podnetov – formulár (4 samostatné hárky) :

- **Evidencia podnetov** – slúži na zaznamenávanie jednotlivých podnetov
- **Štatistika** – automatizovaná časť, ktorá slúži na sledovanie výstupov riešenia podnetov
- **Kontaktné osoby** – automatizovaná časť, ktorá obsahuje výkazy činnosti jednotlivých kontaktných osôb
- **Prehľad možností** – výpis zoznamu prednastavených možností pri jednotlivých údajoch o evidovaných podnetoch, ktoré sa majú zaznamenávať

Spôsob vedenia evidencie podnetov

Prehľad riešených podnetov vo forme formulára budeme predkladať Ministerstvu hospodárstva SR v podobe jedného formulára sumarizujúceho podnety riešené všetkými osobami participujúcimi na riešení podnetov v rámci toho istého projektu. Všetky individuálne podnety participujúcich osôb v rámci toho istého projektu budú kopírované a následne zdieľané prostredníctvom jedného záložného disku na centrále, kde budú individuálne podnety zapracované do jedného formulára Evidencie podnetov, ktorý bude následne v lehotách podľa zmluvy o poskytnutí dotácie predložený Ministerstvu hospodárstva SR. Formulár Evidencie podnetov sa bude predkladať výlučne v elektronickej podobe so zaručeným elektronickým podpisom cez portál Slovensko.sk., v lehotách podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Združenie na ochranu práv občana – AVES bude zodpovedať za to, že zaslaný prehľad podnetov zodpovedá stavu spotrebiteľských podnetov prijatých, riešených a vybavených prijímateľom dotácie ku dňu uvedenému v zmluve o poskytnutí dotácie (ďalej aj „sledované obdobie“). Každý podnet sa v evidencii uvedie len jedenkrát, a to aj v prípade, ak jeho riešenie bude presahovať časový rámec jedného mesiaca či jedného sledovaného obdobia. V prípade takýchto presahov sa údaje o podnete budú len aktualizovať, prípadne sa doplnia. Tento spôsob platí pre každú participujúcu fyzickú osobu zvlášť, ktorá vedie individuálnu evidenciu podnetov. To neplatí, ak dôjde k zmene formy riešenia podnetu (napr. podnet prejde z agendy poradenstva do agendy mediácie, príp. ARS). Ak sa na riešení jedného prípadu podieľajú viaceré osoby, v evidencii sa uvedie len osoba, ktorá je hlavnou zodpovednou osobou za riešenie daného podnetu, a len tá bude vykazovať čas strávený riešením tohto podnetu. Evidencia podnetov v tejto forme sa bude viesť len počas obdobia realizácie projektu podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Pre plne funkčné a automatizované časti formulára budeme o každom podnete zaznamenávať čo najúplnejšie a najpresnejšie informácie.

Spracovanie osobných údajov spotrebiteľov bude zabezpečené v súlade s platnou právnou úpravou (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES).

Hárok č. 1 - Evidencia podnetov

- **Názov organizácie:** Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
- **Podnet** – eviduje sa:
 - **Evidenčné číslo:** od – 001
 - **Stav:**
 - **Neukončené** – riešenie podnetu stále trvá
 - **Ukončené** – riešenie podnetu bolo ukončené, resp. združenie ďalej na riešení podnetu neparticipuje
- **Dátum prijatia:** eviduje sa dátum, kedy spotrebiteľ prvýkrát kontaktoval združenie (napr. bol doručený e-mail, prijatý telefonát, doručený návrh na začatie mediácie, ARS (aj neúplný)...). Prehľad podnetov nemusí byť vedený v chronologickom poradí.
- **Dátum ukončenia:** eviduje sa v prípade, ak je riešenie podnetu v stave „Ukončené“ (napr. dátum zaslania odpovede na otázku bez ďalšieho postupu subjektu v tejto veci, deň uzatvorenia mimosúdnej

dohody o vyriešení sporu, deň odloženia veci, deň, ktorý si subjekt určí ako deň ukončenia riešenia podnetu z dôvodu na strane spotrebiteľa...).

- **Typ podnetu:** rozlišuje sa medzi alternatívami:
 - **Otázka** - všeobecná žiadosť o informáciu, ktorá spravidla nesmeruje proti konkrétnemu predávajúcemu a môže súvisieť s propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod.;
 - **Podnet na riešenie** - vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým predávajúcim, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavení reklamácie alebo spotrebiteľ namieta, že predávajúci inak porušil jeho práva; môže súvisieť s postupom predávajúceho ešte pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, ale tiež dodávaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy atď.; podnetom je tiež spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí.
- **Spôsob prijatia** - e-mail, listine, osobne, telefonicky
- **Spotrebiteľ** - spotrebiteľom sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.
 - **evidovanie údajov o spotrebiteľovi v rozsahu:** meno a priezvisko, kontaktné údaje a krajina pôvodu – krajina, v ktorej má spotrebiteľ bydlisko (výber z prednastavených možnosti vrátane „Iná“ a „Nie je známe“).
- **Obchodník** - obchodníkom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb koná na účely spadajúce do rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti, a ktokoľvek, kto koná v mene alebo v zastúpení obchodníka.
 - **o obchodníkovi sa eviduje:** Obchodné meno/ názov, krajina pôvodu - označí sa krajina pôvodu obchodníka, ktorou je členský štát EÚ (na prvom mieste je Slovenská republika, ostatné sú uvádzané v abecednom poradí), alebo sa zvolí možnosť „Iná“, príp. „Nie je známa“. Krajina pôvodu obchodníka sa určuje podľa jeho sídla
- **Obsah podnetu** - eviduje sa:
 - **Odvetvie** - Dopravné služby, Energie, Poštové služby a elektronická komunikácia, Spotrebný tovar, Voľnočasové služby, Všeobecné spotrebiteľské služby, Vzdelávanie, Zdravotná starostlivosť, Iné
 - **Téma podnetu** - Bezpečnosť tovaru a služieb, Cena/ Sadzba/ Fakturácia/ Účtovanie, Dodanie/ Nedodanie tovaru alebo služby, Informačné povinnosti obchodníka/ Označovanie tovarov a služieb, Nekalé obchodné praktiky, Odstúpenie od zmluvy/ Zánik zmluvy, Reklama, marketing, propagácia, Zmluvy, zmluvné podmienky, Zodpovednosť za vady, reklamácia, Iné
 - **Spôsob predaja** - Prevádzkové priestory, Predaj na diaľku, Predaj mimo prevádzkových priestorov, Trh, veľtrh, Iný, Nie je známy

- **Poznámka** - možnosť vpisovania vlastného textu (bližšie informácie o obsahu podnetu, riešenom probléme a pod.); fakultatívna (nepovinná) časť
- **Riešenie podnetu** – eviduje sa:
 - **Forma riešenia**
 - ✓ **Poradenstvo** - vybavovanie otázok a podnetov spotrebiteľov, keď spotrebiteľské združenie informuje spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach predávajúceho, o možnostiach ďalšieho postupu, ale priamo do riešenia konkrétneho sporu nevstupuje;
 - ✓ **Mimosúdne riešenie sporu** - aktívna účasť spotrebiteľského združenia pri riešení konkrétneho sporu spotrebiteľa s predávajúcim;
 - ✓ **Mediácia** - postup podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov;
 - ✓ **ARS** - postup podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
 - **Spôsob vyriešenia podnetu** - Poskytnutá informácia (Pozn.: V prípade otázky ide o jediný prípustný spôsob ukončenia podnetu.); Dohoda; Dohoda nebola dosiahnutá; Odporúčané na súdne riešenie, na riešenie pred iným príslušným orgánom alebo inú formu riešenia; Ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa (napr. nečinnosť spotrebiteľa, nezáujem na ďalšom riešení sporu, smrť...); ARS – dohoda; ARS – odloženie návrhu; ARS – odmietnutie návrhu; ARS – odôvodnené stanovisko; ARS – smrť FO alebo vyhlásenie za mŕtvu; ARS – vyčiarknutie oprávnenej PO zo zoznamu; ARS – zánik PO; Mediácia – dohoda; Mediácia – bez dohody; Iný.
 - **Zachránené prostriedky** - Ide o dobrovoľne sledovaný údaj, ak schválená žiadosť o poskytnutie dotácie alebo zmluva o poskytnutí dotácie neustanovuje inak. Uvádza sa len číslica bez znaku meny a vždy v prepočte na menu euro. Zadáva sa len pri ukončených podnetoch. V rámci časti Štatistika je následne automaticky uvádzaná celková suma zachránených prostriedkov v rámci realizácie projektu.
 - **Zodpovedná osoba** - Uvedie sa fyzická osoba (postačuje meno a priezvisko, resp. len priezvisko), ktorá sa ako osoba participujúca na realizácii projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie venuje/venovala riešeniu konkrétneho spotrebiteľského podnetu. Zadáva sa priebežne, t.j. aj pri neukončených podnetoch.
 - **Poznámka** - fakultatívna (nepovinná) časť, môže slúžiť na poskytnutie bližších informácií o podnete, riešení podnetu a pod.
 - **Výkaz času stráveného riešením podnetov** – Vypĺňa sa v prípade, ak sa odmena v súlade s výzvou, schváleným projektom a zmluvou o poskytnutí dotácie vypláca osobe zodpovednej za riešenie podnetu v závislosti od času skutočne stráveného riešením spotrebiteľských podnetov. V tomto prípade bude formulár zároveň slúžiť na preukazovanie odpracovaného času a ako podklad pre výpočet výšky fakturovanej odmeny. Pri každom jednom podnete sa vyplní údaj, koľko hodín (započítava sa každá začatá polhodina) celkovo v priebehu príslušného mesiaca strávila zodpovedná osoba riešením daného podnetu. Vypĺňajú sa len tie mesiace, počas

ktorých sa daný podnet skutočne riešil, a to len v období realizácie projektu podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Súčet hodín strávených riešením daného podnetu sa automaticky sčítava v poslednom stĺpci označenom „Spolu“.

Hárok č. 2 – Štatistika

- Hárok č. 2 predstavuje automatizovanú časť formulára, ktorej plná funkčnosť je podmienená riadnym vyplňaním údajov v háрку č. 1 – Evidencia podnetov. V tejto časti sa automaticky vyhodnocujú údaje o počte riešených podnetov s členením osobitne na otázky a podnety na riešenie a ukončené a neukončené podnety. Ďalej sa sleduje tiež spôsob prijatia podnetu (pri ukončených aj neukončených spolu), forma riešenia podnetov (pri ukončených aj neukončených spolu) a spôsob vyriešenia (ukončených) podnetov. Osobitne sa vyhodnocuje celková suma zachránených prostriedkov v prípade, že prijímateľ dotácie tento údaj sleduje a zaznamenáva v rámci háрку č. 1 - Evidencia podnetov.

Hárok č. 3 - Kontaktné osoby

- Hárok č. 3 predstavuje ďalšiu automatizovanú časť formulára. V rámci tejto časti dochádza k vyhodnocovaniu a sledovaniu priebežných výstupov každej osoby participujúcej na riešení spotrebiteľských podnetov – sleduje sa počet podnetov riešených v jednotlivých mesiacoch, a to aj v štruktúre podľa jednotlivých foriem riešenia, a tiež počet hodín strávených riešením podnetov v jednotlivých mesiacoch, vzhľadom na možnú rozdielnu sadzbu pri jednotlivých formách riešenia podnetov v zmysle výzvy na poskytnutie dotácie rovnako v členení podľa týchto foriem. Takto generované údaje tvoria následne podklad pre fakturáciu. Pre správne vyhodnocovanie údajov je nevyhnutné riadne vyplňanie údajov v háрку č. 1 – Evidencia podnetov a zadanie identifikátora participujúcej osoby do bunky A2 (namiesto textu „XXX1“), A14 7 (namiesto textu „XXX2“), P2 (namiesto textu „XXX3“) a P14 (namiesto textu „XXX4“). Identifikátor musí byť totožný s identifikátorom zodpovednej osoby v háрку č. 1 – Evidencia podnetov. Údaje sa vyhodnocujú pre každú osobu podieľajúcu sa na realizácii projektu formou riešenia spotrebiteľských podnetov zvlášť. Hárok č. 3 je predpripravený pre max. štyri participujúce osoby. V prípade potreby úpravy formulára musí prijímateľ dotácie požiadať MH SR, odbor ochrany spotrebiteľa o individuálnu úpravu.

Hárok č. 4 - Prehľad možností

- Hárok č. 4 je neupravovateľná časť formulára, ktorá slúži ako prehľad alternatív pre vyplňanie háрку č. 1 – Evidencia podnetov.

ZABEZPEČENIE VEDENIA ÚČTOVNÍCTVA PROJEKTU

Za účelom jednoduchého vyhľadávania účtovných prípadov súvisiacich s projektom bude prijímateľ viesť vhodne oddelené účtovníctvo tak, aby bolo možné jednoducho vyhľadať a priradiť účtovné prípady k poskytnutej dotácii. Účtovná evidencia predstavuje akúsi auditnú stopu a slúži na účely kontroly použitia zdrojov z dotácie, t. j. na overenie, či výdavky boli vynaložené v súlade s účelom, na ktorý boli poskytnuté. Združenie na ochranu práv občana – AVES nepodniká, príjmy združenia nedosiahli v predchádzajúcom období 200 000 EUR, z toho dôvodu bude **účtovať v sústave jednoduchého účtovníctva**.

Účtovanie dotácie:

- priznanie dotácie sa eviduje v knihe pohľadávok
- v deň prijatia dotácie sa účtuje zánik pohľadávky
- o príjme peňažných prostriedkov sa účtuje v peňažnom denníku a zároveň sa táto skutočnosť eviduje v knihe záväzkov
- použitie dotácie sa účtuje ako výdavok a zároveň sa účtuje zánik záväzku
- v nadväznosti na účel použitia dotácie sa pri uzatváraní peňažného denníka účtujú účtovné operácie s ohľadom na vyčíslenie základu dane z príjmov podľa osobitného predpisu

Prijatie dotácie určenej na úhradu prevádzkových nákladov (prevádzková dotácia) v organizácii účtujúcej v sústave jednoduchého účtovníctva sa zachytí v peňažnom denníku nasledovne:

- prevádzková dotácia prijatá v súvislosti so základnou činnosťou organizácie, na ktorú bola zriadená, v okamihu jej priznania sa dotácia uvedie v Knihe pohľadávok ako pohľadávka voči ŠR. V deň prijatia sa uvedie ako prírastok finančných prostriedkov na účte a súčasne v druhovom členení ako „Príjem z dotácie“ (prehľad o príjmoch v členení na jednotlivé príjmy). Súčasne sa v deň prijatia zaeviduje záväzok v pomocnej Knihe záväzkov. Ak sa dotácia použije na určený účel, zaúčtuje sa úbytok finančných prostriedkov v banke alebo v pokladnici a následne sa zaúčtuje výdavok v príslušnom druhovom členení výdavkov, na ktoré bola použitá. Po splnení podmienok poskytnutej dotácie (po jej použití) sa vyradí záväzok z Knihy záväzkov. Príjmy z dotácií a výdavky, na úhradu ktorých boli prostriedky použité, sa pri zostavovaní účtovných výkazov posudzujú ako príjmy a výdavky súvisiace s nezdaňovanou činnosťou.
 - čerpané výdavky sa zaúčtujú v časovom slede v Peňažnom denníku ako úbytok finančných prostriedkov v banke alebo v pokladnici v druhovom členení podľa charakteru výdavku (*služby, mzdy, prevádzková réžia, ostatné výdavky*)
 - zaeviduje sa pohľadávku voči ŠR v Knihe pohľadávok
 - v deň prijatia dotácie na účet sa vyradí pohľadávka z Knihy pohľadávok
 - súčasne v tento deň sa zaúčtuje príjem dotácie ako prírastok finančných prostriedkov na účte v druhovom členení „Príjmy z dotácie“ a zaeviduje sa v „Knihe záväzkov“
 - pri ďalšom čerpaní prevádzkových výdavkov sa táto skutočnosť zachytí opäť ako úbytok finančných prostriedkov v banke alebo v pokladnici v deň realizácie výdavkov a v príslušnom druhovom členení na jednotlivé výdavky
 - ak dôjde k vyčerpaniu dotácie a k splneniu všetkých podmienok, na základe ktorých bola poskytnutá, vyradí sa dotácia ako záväzok voči ŠR z Knihy záväzkov

Peňažný denník: V peňažnom denníku účtovná jednotka účtuje o:

- a) všetkých príjmoch a výdavkoch v hotovosti,
- b) príjmoch a výdavkoch vykonávaných prostredníctvom banky,
- c) priebežných položkách (pri transakciách medzi pokladnicou a bankou),
- d) nepeňažných účtovných prípadoch v priebehu účtovného obdobia a
- e) uzávierkových účtovných prípadoch ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka.

Účtovné zápisy sa uvádzajú v časovom slede podľa účtovných dokladov, ktoré sa označia prehľadne a zrozumiteľne číslovaním. Peňažný denník je v sústave JÚ účtovnou knihou, v ktorej sa zachytáva pohyb peňažných prostriedkov v hotovosti (na základe pokladničných dokladov) a na účtoch v bankách (na základe výpisu z bankového účtu).

Peňažný denník obsahuje:

- prehľad o príjmoch z dotácií
- prehľad o výdavkoch: mzdy; služby; prevádzková réžia; ostatné
- prehľad o príjmoch a výdavkoch priebežných položiek
- prehľad o príjmoch a výdavkoch z nezdaňovanej činnosti
- prehľad o príjmoch a výdavkoch zo zdaňovanej činnosti

V peňažnom denníku sa vyčlenia príjmy a výdavky na nezdaňované a zdaňované. Uvedené členenie je dôležité pre správne vypracovanie účtovnej závierky – výkazu o príjmoch a výdavkoch a následne povinnosti podať daňové priznanie k dani z príjmov. Zdaňované a nezdaňované príjmy sa rozdelia na základe hlavnej „neziskovej“ činnosti uvedenej v stanovách. K zdaňovaným príjmom sa priradia zdaňované výdavky, pričom ich rozdielom vznikne základ dane, ktorý bude uvedený v daňovom priznaní.

Účtovník projektu p. Yvette Mandák ďalej:

- monitoruje a kontroluje systém nákladov, finančný manažment projektu, vykonáva prípravu a kontrolu podkladov a príloh pre žiadosti o platby, spracováva žiadosti o platby, koordinuje odmeny na hlavnú činnosť pre participujúce osoby, koordinuje došlé a vyšlé faktúry, vykonáva vyúčtovanie projektových aktivít, zodpovedá za finančné riadenie projektu, za spracovanie a včasné predkladanie žiadostí o platbu, vrátane úplnej podpornej dokumentácie a predkladá dokumentáciu v zmysle monitorovania podľa príručky pre prijímateľa dotácie a usmernení poskytovateľa dotácie; zodpovedá za čerpanie finančných prostriedkov v súlade s pokrokom v implementácii projektu a dosahovanými ukazovateľmi podľa zmluvy o poskytnutí dotácie; komunikuje s poskytovateľom v oblasti finančných vzťahov, vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí dotácie; zodpovedá za zabezpečenie procesov z ekonomického hľadiska; zabezpečuje vyhotovenie interných predpisov; v prípade potreby spolupracuje pri vypracovaní a realizovaní opatrení, ktoré vedú k dosiahnutiu úloh a cieľov projektu; predkladá návrhy pre vypracovanie opatrení v oblasti finančného riadenia projektu, zodpovedá za vedenie účtovníctva, vedie peňažný denník, vedie evidenciu platieb z poskytnutej dotácii, vedie evidenciu došlých a vyšlých faktúr, vedie evidenciu prevádzkových nákladov, vedie mzdy poradcov pre spotrebiteľov, a pod.; spracuje záverečné vyúčtovanie poskytnutej dotácie. Vyúčtovanie bude obsahovať zúčtovanie poskytnutej dotácie po položkách rozpočtu podložené príslušnými platnými originálmi dokladov.

Administratívny pracovník p. Nadežda Horváthová :

- podieľa sa na zabezpečení vedenia účtovníctva; zabezpečuje administratívne činnosti účtovníctva, vykonáva agendu uzatvorených mandátnych zmlúv, pracovných zmlúv, zmlúv o výkone dobrovoľníckej činnosti,... spravuje archív kompletnej účtovnej dokumentácie.

Prijímateľ bude viesť archíváciu tejto účtovnej evidencie minimálne 10 rokov po ukončení realizácie projektu, alebo aj dlhšie, ak tak ustanoví zmluva o poskytnutí dotácie.

TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE REALIZÁCIE PROJEKTU

Hlavné kontaktné miesto : **Mliekarenská 725/8, 821 09 Bratislava**

Každý poradca a expert má pre svoju prácu k dispozícii: PC/notebook s pripojením na internet; tlačiareň a kopírku; mobilný telefón. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom (pracovný stôl, 4 stoličky, odkladací priestor na spisy)

➤ **Podružné kontaktné miesta**

Šaľa, Ulica P. Pazmáňa 51/19

- poradca má pre svoju prácu k dispozícii: PC/notebook s pripojením na internet, tlačiareň a kopírku, mobilný telefón. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom (pracovný stôl, 3 stoličky, odkladací priestor na spisy).

925 71 Trnovec nad Váhom č. 433/2

- poradca má pre svoju prácu k dispozícii: PC/notebook s pripojením na internet, tlačiareň a kopírku, mobilný telefón. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom (pracovný stôl, 3 stoličky, odkladací priestor na spisy), počítačom, telefónom, tlačiarňou, kopírkou a kancelárskymi potrebami.

Hlavná 56, 943 01 Štúrovo

- poradca má pre svoju prácu k dispozícii: PC/notebook s pripojením na internet, tlačiareň a kopírku, mobilný telefón. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom (pracovný stôl, 3 stoličky, odkladací priestor na spisy), počítačom, telefónom, tlačiarňou, kopírkou a kancelárskymi potrebami.

Združenie prevádzkuje vlastnú web stránku www.zdruzenieaves.sk, ktorá je aktualizovaná podľa potreby no najmenej jedenkrát štvrtročne.

Združenie má tiež vlastný účet na sociálnej sieti, prostredníctvom ktorého komunikuje smerom navonok:

➤ **Fb: Združenie AVES a skupina AVES**

V rámci projektu neplánujeme nákup technického vybavenia. V prípade potreby náhrady existujúcich zariadení hlavne výpočtovej a kancelárskej techniky alebo využitia externých služieb, budú tieto náklady pokryté v rámci ostatných výdavkov projektu (paušálna sadzba 40%) alebo z vlastných zdrojov, pričom pri ich obstaraní budeme postupovať v súlade s platnou legislatívou.

PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE A REALIZÁCIA PROJEKTU

Realizačný tím projektu:

PROJEKTOVÝ MANAŽÉR : spolupodieľa sa na riadení projektu v zmysle riadenia projektového cyklu a v súlade so zmluvnými podmienkami projektu; komunikácia so všetkými účastníkmi projektu - komunitní pracovníci, projektový tím, partneri projektu, riadiaci orgán, rôzne inštitúcie a organizácie v rámci realizácie projektu;

príprava a spracovanie monitorovacích správ projektu; príprava a spracovanie hodnotiacich, záverečných a dopadových správ projektu; príprava a kontrola podkladov a príloh pre žiadosti o platby; odborná pomoc pri činnosti komunitných pracovníkov zapojených do projektu. Zodpovedá za implementáciu projektu v súlade so schválenou žiadosťou o dotáciu, resp. zmluvou o poskytnutí dotácie, s platným systémom finančného riadenia, platnými právnymi predpismi SR, usmerneniami a pokynmi poskytovateľa súvisiacimi s čerpaním dotácie; zodpovedá za kontrolu a efektívne vynakladanie finančných prostriedkov, napr. plánuje, organizuje, riadi, zabezpečuje a kontroluje aktivity projektu; komplexne pripravuje procesy na priebežné monitorovanie aktivít a predkladá dokumentáciu v zmysle monitorovania podľa Príručky pre prijímateľa dotácie a usmernení Poskytovateľa dotácie; komunikuje s poskytovateľom v oblasti vzťahov, vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí dotácie; sleduje dodržiavanie podmienok zmluvy o poskytnutí NFP; pôsobí ako manažér v projekte pre vytvorenie podmienok na plynulú realizáciu projektu; uzatvára zmluvné vzťahy v rámci realizácie projektu vytvára podmienky pre spoluprácu s orgánmi verejnej správy a inštitúciami (štátne orgány na celoslovenskej i regionálnej úrovni, samospráva i subjekty podnikateľského sektora a mimovládnych organizácií) schvaľuje vyhodnotenie jednotlivých projektových aktivít, spracovanie priebežných a záverečnej správy o vecnom a finančnom plnení zmluvy o poskytnutí dotácie zúčastňuje sa koordinačných stretnutí projektového realizačného tímu schvaľuje výsledky monitoringu projektu a pomáha s riešením aktuálnych problémov spojených s realizáciou projektu schvaľuje zabezpečenie publicity projektu a prezentuje projekt navonok odbornej i laickej verejnosti.

KOORDINÁTOR PROJEKTU : spolupodieľa sa a koordinuje všetky aktivity (vzdelávacie, propagačné, informačné, realizačné) v projekte; komunikácia, riadenie a kontrola práce komunitných pracovníkov zapojených do projektu; komunikácia, riadenie a kontrola práce projektového tímu v rámci projektu; komunikácia, riadenie a kontrola úloh partnerov zapojených do projektu; komunikácia, riadenie a kontrola služieb a dodávok v rámci realizácie projektu; komunikácia s rôznymi inštitúciami a organizáciami v rámci realizácie projektu; komunikácia s cieľovými skupinami zapojenými do projektu; riadenie a dohľad nad výberovými procesmi v rámci projektu; kontrola kompletnej dokumentácie a výstupov v súvislosti s realizáciou projektu. Zodpovedá za realizáciu projektu v súlade so schváleným harmonogramom realizácie aktivít projektu; koordinuje pracovnú odbornú skupinu na sledovanie implementácie výstupov a pod.; koordinuje všetky činnosti súvisiace s implementáciou projektu; zodpovedá za koordinačnú činnosť a kontrolnú činnosť v oblasti vybavovania sťažností spotrebiteľov, reprezentuje projekt navonok, vytvára podmienky pre spoluprácu s orgánmi verejnej správy a inštitúciami (štátne orgány na celoslovenskej i regionálnej úrovni, samospráva i subjekty podnikateľského sektora a mimovládnych organizácií), zabezpečuje celý proces prípravy, realizácie a vyhodnotenia jednotlivých projektových aktivít, odobrenie spracovaných priebežných a záverečnej správy o vecnom a finančnom plnení zmluvy o poskytnutí štátnej dotácie, organizuje a vedie koordinačné porady projektového realizačného tímu, zabezpečuje publicitu projektu, prezentáciu projekt u odbornej i laickej verejnosti, monitoruje projekt a rieši aktuálne problémy spojené s realizáciou projektu.

FINANČNÝ MANAŽÉR – ÚČTOVNÍK : monitorovanie a kontrola systému nákladov, finančný manažment projektu, príprava a kontrola podkladov a príloh pre žiadosti o platby, spracovanie žiadostí o platby, koordinácia došlých a vyšlých faktúr, vyúčtovanie projektových aktivít. Zodpovedá za finančné riadenie projektu v súlade s platným systémom finančného riadenia; zodpovedá za spracovanie a včasné predkladanie žiadostí o platbu, vrátane

úplnej podpornej dokumentácie a predkladá dokumentáciu v zmysle monitorovania podľa príručky pre prijímateľa dotácie a usmernení poskytovateľa dotácie; zodpovedá za čerpanie finančných prostriedkov v súlade s pokrokom v implementácii projektu a dosahovanými ukazovateľmi podľa zmluvy o poskytnutí dotácie; komunikuje s poskytovateľom v oblasti finančných vzťahov, vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí dotácie; zodpovedá za zabezpečenie procesov z ekonomického hľadiska; zabezpečuje vyhotovenie interných predpisov; v prípade potreby spolupracuje pri vypracovaní a realizovaní opatrení, ktoré vedú k dosiahnutiu úloh a cieľov projektu; predkladá návrhy pre vypracovanie opatrení v oblasti finančného riadenia projektu a pod.; spracuje záverečné vyúčtovanie poskytnutej dotácie. Vyúčtovanie musí obsahovať zúčtovanie poskytnutej dotácie po položkách rozpočtu podložené príslušnými platnými originálmi dokladov. Úzko spolupracuje so štatutárnym zástupcom združenia a projektovým koordinátorom.

ODBORNÝ GARANT : podieľa sa na riešení komplikovaných prípadov a metodicky, usmerňuje jednotlivých expertov, poradcov a ďalší odborný personál v projekte, zodpovedá za kvalitu výstupov aktivity. Je členom každej pracovnej skupiny a zabezpečuje prepojenosť práce jednotlivých pracovných skupín. Kontroluje spracovávané výstupy po obsahovej stránke a odsúhlasuje dokumentáciu pred jej zaslaním/zverejnením. Spolupodieľa sa a koordinuje všetky aktivity (vzdelávacie, propagačné, informačné, realizačné) v projekte; komunikácia, riadenie a kontrola práce komunitných sociálnych pracovníkov zapojených do projektu; komunikácia, riadenie a kontrola práce regionálnych manažérov zapojených do projektu; komunikácia, riadenie a kontrola práce projektového tímu v rámci projektu; komunikácia, riadenie a kontrola úloh partnerov zapojených do projektu; komunikácia, riadenie a kontrola služieb a dodávok v rámci realizácie projektu; komunikácia s rôznymi inštitúciami a organizáciami v rámci realizácie projektu; komunikácia s cieľovými skupinami zapojenými do projektu; riadenie a dohľad nad výberovými procesmi v rámci projektu; kontrola kompletnej dokumentácie a výstupov v súvislosti s realizáciou projektu.

ADMINISTRATÍVNY PRACOVNÍK : zabezpečuje administratívne činnosti projektu, komunikácia so všetkými účastníkmi projektu (komunitní pracovníci, projektový tím, partneri projektu, riadiaci orgán, rôzne inštitúcie a organizácie v rámci realizácie projektu), korešpondencia, administratíva a archivácia všetkých dokumentov a výstupov v rámci realizácie projektu, zhromažďovanie podkladov pre monitorovacie, hodnotiace, záverečné a dopadové správy projektu, príprava podkladov pre koordinátora, projektového manažéra a finančného manažéra projektu, zabezpečenie fotodokumentácie projektu, pomoc pri príprave a organizácii pracovných, informačných a sprievodných podujatí v súvislosti s realizáciou projektu, kontrola pracovných výkazov odborných pracovníkov na projekte, koordinácia administratívnych činností, správa podpornej dokumentácie projektu, správa obehu interných dokumentov, správa archívu projektovej dokumentácie, agenda evidencie zmlúv, evidencia došlej a odoslanej pošty.

TECHNICKÝ A SERVISNÝ PRACOVNÍK : zabezpečuje technicko-servisné činnosti projektu, komunikácia so všetkými účastníkmi projektu - komunitní pracovníci, projektový tím, partneri projektu, rôzne inštitúcie a organizácie v rámci realizácie projektu, inštalácia a servis výpočtovej a telekomunikačnej techniky v súvislosti s realizáciou projektu, dohľad nad správnu a efektívnou prácou s výpočtovou technikou, preprava mobilnej techniky Komunitných centier.

PROJEKTOVÝ MANAŽÉR: **Mgr. Jarmila Fillová - štatutárny zástupca žiadateľa**

KOORDINÁTOR PROJEKTU: **Eva Stupavská - štatutárny zástupca žiadateľa**

ODBORNÝ GARANT PROJEKTU: **JUDr. Jarmila Čížmarová - zástupca žiadateľa**

FINANČNÝ MANAŽÉR – ÚČTOVNÍK: **Yvette Mandák – zástupca žiadateľa, člen združenia**

ADMINISTRATÍVNY PRACOVNÍK: **Nadežda Horváthová - štatutárny zástupca žiadateľa**

TECHNICKÝ A SERVISNÝ PRACOVNÍK: **Stanislav Kollár - štatutárny zástupca žiadateľa**

Skladba projektového tímu sa nám v minulosti osvedčila z hľadiska kontrolnej činnosti. Prácu akejkoľvek osoby v projekte musia skontrolovať minimálne dvaja členovia projektového tímu. Takýmto spôsobom zabezpečíme preplatenie len reálne vykonávaných činností v projekte a zároveň využijeme odborný potenciál členov projektového tímu, ktorí sú odborníkmi v danej problematike.

PRÁVNÝ EXPERT: poskytuje právne poradenstvo a služby, spracováva analýzu platnej legislatívy pre vybraný segment/segmenty trhu z pohľadu ochrany spotrebiteľa, podieľa sa na riešení zložitých podnetov a pomáha jednotlivým poradcom pre spotrebiteľov. Podieľa sa tiež na formulácii riešení zistených nedostatkov a návrhoch na úpravu príslušných legislatívnych noriem. V rámci položky bude pracovať 3 - 6 osôb s právnickým vzdelaním (skúsenosti z oblasti ochrany spotrebiteľa), pričom každý z nich sa stane členom niektorej pracovnej skupiny spolu s odborným garantom, a vybraným expertom na hodnotenie z praxe.

PORADCA PRE SPOTREBITEĽOV: Poradca poskytuje priamu pomoc spotrebiteľom pri riešení otázok a podnetov, ktoré budú použité na zdokumentovanie funkčnosti doterajšieho systému ochrany spotrebiteľov v súčasnosti a tiež sa budú venovať popisu už vyriešených podnetov z minulosti, ktoré dávajú podstatný obraz o danom systéme. Zabezpečuje vedenie evidencie otázok a podnetov. Zabezpečuje prvý kontakt so spotrebiteľom, odpovedá na otázky, zabezpečuje prevzatie podnetu, zber potrebnej dokumentácie k podnetu a poskytovanie základných informácií z oblasti ochrany práv spotrebiteľov.

V prípade schválenia predloženého projektu je plánované zapojenie nižšie uvedených osôb na uvedených pozíciách (konkrétne zaradenie do projektu na danú pozíciu bude upresnené pred podpisom zmluvy v závislosti od počtu realizovaných projektov, tak aby sa jednotlivé aktivity v tom istom čase neprekrývali):

1. **JUDr. Jarmila Čížmarová, advokátka, právny expert** - vysokoškolské vzdelanie II. stupňa – odbor právo
tel. 0903 432 858, mail.: cizmarova@akcizmarova.sk

So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. 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. V spolupráci so združením bolo riešených 11 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeniach v prospech spotrebiteľov. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Mandátna zmluva, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

2. JUDr. Jozef Dobrovič, advokát, právny expert - vysokoškolské vzdelanie II. stupňa – odbor právo

tel. 0904 678 710, mail: judr.dobrovic@gmail.com

So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2016 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. 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. V spolupráci so združením bolo riešených 128 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeniach v prospech spotrebiteľov. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Mandátna zmluva, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

3. Mgr. Jarmila Fillová, mediátor, odborný garant a poradca, štatutár združenia vysokoškolské vzdelanie II. stupňa – odbor právo

Mediátor - Evidenčné číslo: 1141 ; Zápis do registra 24. 04. 2015

tel. 0907 725 542, mail: jarmilafillova@gmail.com

Je podpredsedom združenia od roku 2019. Oblasť: spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. 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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo a mediácia) riešila od 11/2019 6 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /18 konzultácií/, z toho 1 mediáciu, pričom dosiahla 100 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Mandátna zmluva, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti v pozícii odborný garant a poradca 8,00 EUR a v pozícii mediátor 10,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

4. Eva Stupavská, odborný garant a poradca, štatutár združenia, stredoškolské s maturitou

tel. 0907 908 869, mail: stupka@centrum.sk

Odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 11 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 1000 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /1400 konzultácií/, pričom dosiahla 100 %-tnú úspešnosť. Zastupovanie v súdnych konaniach. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

5. Stanislav Kollár, odborný garant a poradca, štatutár združenia, stredoškolské s maturitou

tel. 0908 125 305, mail: stanokollar@atlas.ak,

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešil od 2016 viac ako 800 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /900 konzultácií/, pričom dosiahol cca 98 %-tnú úspešnosť. Zastupovanie v súdnych konaniach. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie

spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu. Vykonáva aj činnosť technického a servisného pracovníka.

6. Yvette Mandák, odborný garant a poradca, účtovník (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0905 797 261, mail: mandakova.iveta@gmail.com

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 200 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /220 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu. Vede aj účtovníctvo. Odmena za vedenie účtovníctva 150,00 EUR mesačne.

7. Nadezda Horváthová, odborný garant a poradca, administratívny pracovník, štatutár združenia

tel. 0903 911 147, mail: nadezda.horvathova@gmail.com, stredoškolské vzdelanie s maturitou

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 250 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /280 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu. Vykonáva administratívnu činnosť. Odmena za administratívnu činnosť 150,00 EUR mesačne.

8. Matej Farkaš, odborný garant a poradca (člen združenia), stredoškolské vzdelanie s maturitou

tel. 0905 607 261, mail: matejfarkas.mf@gmail.com

Odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 7 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešil od 2016 viac ako 500 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /540 konzultácii/, pričom dosiahol cca 99 %-tnú úspešnosť. Zastupovanie v súdnych konaniach. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

9. Ladislav Nagy, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0909 108 291, mail: nagyladi@azet.sk

Odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 8 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešil od 2016 viac ako 600 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /820 konzultácii/, pričom dosiahol cca 98 %-tnú úspešnosť. Zastupovanie v súdnych konaniach. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

10. Zuzana Šemrová, odborný garant a poradca, štatutár združenia, stredoškolské s maturitou

tel. 0908 214 360 email: conny001@azet.sk

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 200 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /280 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

11. Gabriela Tomková, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0908 148 737, mail: gabikakridlova@azet.sk

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /160 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

12. Marek Juriga, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0940 310 574, mail: marekjuriga37@gmail.com

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešil od 2016 viac ako 200 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /290 konzultácii/, pričom dosiahol cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

13. Veronika Bartová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0917 673 390, mail: stupka@centrum.sk

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 150 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /200 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

14. Martina Zelníková, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0903 455 511, mail: mana450ck@azet.sk

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 200 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /230 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

15. Iveta Štefíková, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0905 793 059, mail: ivca10012@azet.sk

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /160 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

16. Ingrid Lukáčová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0940 375 042, mail: lukacovaingrid11@gmail.com

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /180 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

17. Elena Rajkóová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0908 635 284, mail: rajkoeli@gmail.com

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. V pozícii kontaktnej osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 270 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /280 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

18. Kevin Rajkó, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0915 876 759, mail: kewinko7@gmail.com

Odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 4 rokov, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V pozícii

kontaktnéj osoby (Poradenstvo) riešil od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /130 konzultácii/, pričom dosiahol cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

19. Ingrid Ďugová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0948 394 416, mail: ing.dugova@gmail.com

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. V pozícii kontaktnéj osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 200 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /250 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

20. Veronika Hobothová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0949 155 050, mail: lukacovaingrid11@gmail.com

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. V pozícii kontaktnéj osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /120 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

21. Anna Simanová, poradca (člen združenia), stredoškolské s maturitou

tel. 0908 272 254, mail: asimanova77@gmail.com

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. V pozícii kontaktnéj osoby (Poradenstvo) riešila od 2016 viac ako 100 zložitejších podnetov od spotrebiteľov /150 konzultácii/, pričom dosiahla cca 98 %-tnú úspešnosť. Právny základ výkonu navrhovaných činností v rámci realizácie projektu: Dohoda o pracovnej činnosti, odmena za riešenie spotrebiteľských sporov nad rámec dohodnutej činnosti 8,00 eur/h, ktorá bude hrazená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

SPOLUPRACUJÚCE TRETIE SUBJEKTY:

Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nexta.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2018 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 18 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych

riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o., tel. + 421 2 55 644 444, mail: almasi@almasi.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2016 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 26 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

Patrik Borároš, tel. 0904 835 442, mail: patboraros@gmail.com, študuje na právnickej fakulte – 5. ročník práva, počas štúdia sa zameriava na ochranu spotrebiteľa vo všetkých oblastiach spotrebiteľského práva. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Odborná prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov a celkovej spotrebiteľskej politiky 2 roky, zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 8 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

Mgr. Tomáš Padyšák, tel. 0903 807 987, mail: almasi@almasi.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo, advokátska prax v oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 7 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

JUDr. Peter Rybár, tel. 0908 652 685, mail: rybar@akpr.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo, advokátska prax v oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 6 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

JUDr. Darina Kmecová, PhD, tel. 0919 138 912, mail: kmecova@akpr.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo, advokátska prax v oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 5 sporov na báze expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeníach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

JUDr. Marko Berdis, tel. 0915 425 421, mail: berdis@akpr.sk, vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore právo, advokátska prax v oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. So združením spolupracuje na externom princípe od roku 2019 v oblasti spotrebiteľské právo a uplatnenie spotrebiteľských práv. Zameriava sa na všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia. V spolupráci so združením bolo riešených 5 sporov na báze

expertnej právnej pomoci pri mimosúdnych riešeniach v prospech spotrebiteľov. Odmena za riešenie spotrebiteľských sporov v rámci projektu nebude hradená.

Rozpočet projektu a komentár k rozpočtu projektu

Rozpočet nákladov na projekt spolu: 54.671,05 EUR

- Odmeny – hlavná činnosť: odmeny: 36.000,00 EUR + odvody: 12.443,25 EUR = 48.443,25 EUR
 - z dotácie: 26.580,00 EUR
 - vlastné zdroje: 21.863,25 EUR
- Režijné náklady: 6.227,80 EUR
 - z dotácie: 3.420,00 EUR
 - vlastné zdroje: 2.807,80 EUR

Komentár k rozpočtu:

Hlavná činnosť: 48.443,25 EUR

- 19 kontaktných osôb * 202,5 hodín * 8,00 EUR/hod. = 30.780,00 EUR + odvody 19 * 202,5 hod. * 2,82 EUR = 10.849,95 EUR = spolu 41.629,95 EUR
- 1 mediátor * 70 hod. * 10,00 EUR = 700,00,00 EUR
- 1 projektový manažér * 250 hod. * 8,00 EUR/hod. = 2.000,00 EUR + odvody 1 * 250 hod. * 2,82 EUR = 705,00 EUR = spolu 2.705,00 EUR
- 1 koordinátor * 315 hod. * 8,00 EUR/hod. = 2.520,00 EUR + odvody 1 * 315 hod. * 2,82 EUR = 888,30 EUR = spolu 3.408,30 EUR

Režijné náklady: 6.227,80 EUR

- vedenie účtovníctva: 1.947,60 EUR - z dotácie 150,00 EUR x 9 mesiacov = 1.350,00 EUR
- administratívne služby: 1.947,60 EUR – z dotácie 150,00 EUR x 9 mesiacov = 1.350,00 EUR
- technický a servisný pracovník: 973,80 EUR
- nájom + energie pre kontaktné miesto Bratislava x 9 mesiacov = 1.450,00 EUR
- telekomunikácie, internet, webové sídlo = 854,00 EUR
- materiállové náklady = 200,00 EUR
- publicita projektu, poštovné, poplatky = 50,00 EUR

Začiatok realizácie projektu: 01. 04. 2020

(dd.mm.rrrr.)

Dĺžka realizácie projektu: 9 mesiacov

(počet mesiacov)

Ukončenie projektu: 31. 12. 2020

(dd.mm.rrrr.)

Z pridelenej štátnej dotácie budú hradené režijné náklady a náklady na hlavnú činnosť, ktoré vzniknú od 01. 04. 2020 do 31. 12. 2020.

Príame personálne výdavky prispievajúce k hlavnej aktivite:

Odborný garant: Predpokladaný rozsah je min. 35 hod./mes., teda 315 hod.. Práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 315 hod. = 3.408,30 EUR

Mediátor: Predpokladaný rozsah je 70 hod.. Práca 1 osoby na základe Mandátnej zmluvy počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 10,00 EUR/hod. = 10,00 EUR/hod. * 70 hod. = 700,00 EUR

Poradca pre spotrebiteľov: Predpokladaný celkový rozsah prác 3904,5 hod. (200 podnetov * priem. 12 hod. a 600 otázok * priemer 2,5 hod.). Predpokladaná práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti v rozsahu 22,5 hod./mes. * 9 mesiacov = 202,5 hod., pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 337,50 hod. = 2.191,05 EUR

Projektový manažér: Práca 1 osoby v rozsahu 250 hod. počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov) na základe Dohody o pracovnej činnosti, pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 350 hod. = 2.705,00 EUR

Koordinátor projektu: Predpokladaný rozsah je min. 35 hod./mes., teda 315 hod.. Práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 315 hod. = 3.408,30 EUR

Finančný manažér - účtovník : Predpokladaný rozsah je min. 20 hod./mes., teda 180 hod.. Práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 180 hod. = 1.947,60 EUR

Administratívny pracovník: Predpokladaný rozsah je min. 20 hod./mes., teda 180 hod.. Práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 180 hod. = 1.947,60 EUR

Technický a servisný pracovník: Predpokladaný rozsah je min. 10 hod./mes., teda 90 hod.. Práca 1 osoby na základe Dohody o pracovnej činnosti počas celej doby realizácie projektu (9 mesiacov), pričom hodinová sadzba je bežná v danom čase a na danom mieste. Hrubá mzda vo výške 8,00 EUR/hod. + 2,82 EUR/hod (odvody vo výške 35,20 % z hrubej mzdy) = 10,82 EUR/hod. * 315 hod. = 973,80 EUR

VÝZNAM A PRÍNOS PROJEKTU

Mottom projektu je trvalo udržateľný spotrebiteľ, potreba udržateľnej spotreby a význam úlohy, ktorú v tomto procese zohrávajú práva a ochrana spotrebiteľa. Je potrebné vytvárať spravodlivé podmienky pre súčasné a budúce generácie. Cieľom udržateľnej spotreby je zvýšiť efektivitu využívania zdrojov, spravodlivý obchod,

zmiernenie chudoby a každému dostupný kvalitný život s prístupom k výrobkom, potravinám, vode, energii či zdravotnej starostlivosti. Dopyt po trvalo udržateľných výrobkoch rastie najmä medzi mladšími spotrebiteľmi. Globálna štúdia potvrdila, že 66% spotrebiteľov si ochotne priplatí za trvalo udržateľné značky. Iné prieskumy však dokazujú, že trvalo udržateľné výrobky predstavujú v skutočnosti len 20 – 30% našich nákupov. Udržateľnosť vo všeobecnosti však nie je pre spotrebiteľov ľahkou voľbou. Vyžaduje si vynaložiť úsilie pri výbere a identifikácii správneho výrobku či zmenu nákupného správania. A často aj viac peňazí. Aj tieto prekážky sa však postupne darí prekonávať. Udržateľná spotreba musí byť pre spotrebiteľov ľahkou voľbou.

Spotrebiteľská politika a s ňou súvisiaca ochrana spotrebiteľa sú súčasťou hospodárskej politiky štátu, a to z dôvodu, že táto politika môže výrazne zlepšiť fungovanie trhu tým, že prostredníctvom informácií o tovaroch a službách pomáha spotrebiteľom v ich racionálnom výbere pri kúpe tovaru či služieb. Súčasne ich chráni pred trhovou nedokonalosťou, pod vplyvom ktorej sa dostávajú do nevýhodného postavenia voči dodávateľom / predajcom tovarov a poskytovateľom služieb. Spotrebiteľské združenia na Slovensku zohrávajú nezameniteľnú úlohu pri snahe o dodržiavanie spotrebiteľských práv.

V prvom rade je potrebné povedať, že spotrebiteľom je každý z nás, a sme spotrebiteľmi denno-denne, preto je ochrana spotrebiteľov pre občanov a pre ich spokojnosť veľmi dôležitá. Ochrana spotrebiteľa patrí medzi dôležité politiky Európskej únie a jej jednotlivých členských štátov, nakoľko predstavuje jednu z podstatných zložiek správne fungujúceho vnútorného trhu. Nezastupiteľnú úlohu majú práve spotrebiteľské organizácie, zameriavajúce sa na monitorovanie a praktickú rovinu uplatňovania spotrebiteľského práva. Prostredníctvom hľadania účinných mechanizmov je možné zvyšovať dôveru spotrebiteľov v rôznorodé nákupy. Spotrebiteľské spory si vyžadujú presne prispôsobené mechanizmy, ktoré nespôsobujú neúmerne náklady a zdržanie vzhľadom na hodnotu reklamovaného tovaru alebo služby.

Práve priamou pomocou spotrebiteľom pri riešení ich sporov s predajcami/dodávateľmi v kombinácii s úspešnosťou riešení, ktorú dosahujeme na úrovni takmer 99 %, zvýšime vymožitelnosť práv spotrebiteľov v praxi a získame väčšiu dôveru spotrebiteľov v uzákonený systém ochrany spotrebiteľov. Zvýšime a posilníme funkčnosť systému ochrany spotrebiteľov formou zlepšenia informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a upozorníme na posilnenie možností uplatnenia nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov propagáciou a následne využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou.

Zintenzívnenie, skvalitnenie a rozšírenie kontaktu s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom iniciovať legislatívne zmeny, identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov, odhaľovať nekalé postupy predajcov. atď... Touto aktívnou činnosťou nášho združenia chceme prispieť k zvýšeniu celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, k vyššej čistote na trhu, šíriť posolstvo „trvalo udržateľný spotrebiteľ“ a propagovať potrebu udržateľnej spotreby a význam úlohy, ktorú v tomto procese zohrávajú práva a ochrana spotrebiteľa.

V rámci projektu plánujeme pomôcť pri riešení min. 800 prípadov poškodzovania a jeho dôsledkov vyššie uvedenými formami pomoci, pričom to budú podnety týkajúce sa zastavenia vymáhania neprimeraných sankcií, poplatkov, pripojenia k zdrojom energií, vrátenia predraženého tovaru a pod.. Význam a prínos projektu má dopad nielen na 800 spotrebiteľov, ale aj na ich rodinných príslušníkov, pričom ak berieme do úvahy priemernú veľkosť rodiny 4 osoby, tak projekt bude mať priamy kladný dopad na 3.200 osôb. Minimálne 800 spotrebiteľov, ktorí pri priamej pomoci získajú aj informácie a spoznajú práva spotrebiteľov i spôsoby ako ich chrániť a presadzovať v praxi, sa stanú nielen členmi združenia, ale budú aj upozorňovať na porušovanie práv spotrebiteľov a budú vedieť v prípade potreby poskytnúť kontakty nielen na združenie, ale aj na inštitúcie, pričom zároveň ďalej rozšíria okruh nepriamych účastníkov projektu 10 násobne. Informácie o úspešných konaniach i postupe ich dosiahnutia si spotrebiteľia medzi sebou rýchlo podávajú a môžu ich využiť vo svoj prospech.

Vzhľadom na kvalifikované skúsenosti nášho združenia a nastavenie plánovaných merateľných ukazovateľov sme presvedčení, že plánované ciele naplníme v plnom rozsahu a dosiahneme reálne zlepšenie systému ochrany spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov s dôrazom na zraniteľné skupiny spotrebiteľov v praxi. Vďaka tomu dosiahneme lepšiu vymožitelnosť práva, zlepšenie právneho povedomia a možnosti brániť sa pred poškodzovaním, pri ktorom predajcovia často používajú nekalé obchodné praktiky, čo má za následok výrazný dopad na zhoršenie finančnej situácie celej rodiny a jednotlivca, ktorý ich posúva na okraj spoločnosti. Dosiahnuté výsledky za predchádzajúce obdobia vytvárajú predpoklad pre naplnenie stanovených cieľov celého projektu. V rámci finančného riadenia projektu bude poskytnutá štátna dotácia využitá v plnej miere, poskytnuté prostriedky budú využité účelne, hospodárne a efektívne.

Program mimosúdnej ochrany je významnou možnosťou pre zvýšenie rešpektu obchodníkov. Profesionálne zameranie združenia predkladajúceho predmetný projekt a výsledky jeho minulej činnosti sú príkladom toho, že v tejto oblasti bol vytvorený a podporený nezanedbateľný potenciál, ktorý je potrebné v záujme pomoci spotrebiteľom účelne rozvíjať. Podpora mimosúdneho riešenia v spotrebiteľských sporoch v spojitosti s pripravenosťou združenia zabezpečiť uplatňovanie spotrebiteľského práva má svoje opodstatnenie a v prípade, že obchodník nemá záujem spor korektne vyriešiť, bude účinným nástrojom pre zintenzívnenie ochrany spotrebiteľa s celoplošným dosahom i preventívnym záberom pre ďalších potenciálnych spotrebiteľov, narážajúcich na neochotu a vyhýbavosť spochybneného obchodníka. Spôsoby poskytovania pomoci spotrebiteľom, používané postupy, jednotná metodológia a vytvorené odborné i technické zázemie odbúrava rozdiely medzi regiónmi a zaručuje rovnaké možnosti uplatňovania si svojich spotrebiteľských práv bez ohľadu na regionálnu príslušnosť, v celoplošnom dosahu.

Nadväznosť na súčasné a predchádzajúce aktivity

Členovia Združenia AVES sa spotrebiteľskej problematike venujú už viac ako 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 položených otázok a podnetov, a to 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. Dosiagnuté výsledky dokazujú, že realizáciou projektu prekročíme plánované ukazovatele po kvantitatívnej a kvalitatívnej stránke, čo svedčí aj o vysokom záujme spotrebiteľov o naše služby.

Profesionálne zameranie organizácie predkladajúcej predmetný projekt a výsledky jej minulej činnosti Združenie AVES sú príkladom toho, že v tejto oblasti bol vytvorený a podporený nezanedbateľný potenciál, ktorý je potrebné v záujme pomoci spotrebiteľom účelne rozvíjať. Podpora mimosúdného riešenia v spotrebiteľských sporoch v spojitosti s pripravenosťou organizácie zabezpečiť uplatňovanie spotrebiteľského práva má svoje opodstatnenie a v prípade, že obchodník nemá záujem spor korektne vyriešiť, bude účinným nástrojom pre zintenzívnenie ochrany spotrebiteľa s celoplošným dosahom i preventívnym záberom pre ďalších potenciálnych spotrebiteľov, narážajúcich na neochotu a vyhýbavosť spochybneného obchodníka. Spôsoby poskytovania pomoci spotrebiteľom, používané postupy, jednotná metodológia a vytvorené odborné i technické zázemie odbúrava rozdiely medzi regiónmi a zaručuje rovnaké možnosti uplatňovania si svojich spotrebiteľských práv bez ohľadu na regionálnu príslušnosť, v celoplošnom dosahu.

Na meranie a vyhodnotenie výstupov projektu používame jednotnú metodiku, prostredníctvom ktorej sa ako realizátori projektu usilujeme postupne harmonizovať a zjednocovať postupy a konanie do projektu zainteresovaných výkonných osôb /kontaktné osoby, poradcovia, externí konzultanti, riešitelia/. Jednotne sú nastavené aj procesy administrácie jednotlivých úkonov pre kompletizáciu celoplošných súhrnných výstupov a merateľných ukazovateľov v rámci SR.

Sociálny prínos je v sprístupnení právnej ochrany a pomoci v obhajobe práv predovšetkým pre sociálne znevýhodnené a zraniteľné /citlivé/ spotrebiteľské skupiny obyvateľstva. Služby využívajú predovšetkým poškodení spotrebiteľa zo stredných a slabších sociálno ekonomických pomerov, pre ktorých je využívanie služieb súkromných advokátov zásadnou bariérou v presadení a ochrane ich práv.

Ekonomický význam sa prejavuje v pomoci pri odškodnení poškodených spotrebiteľov, v uspokojení a sledovaní ekonomických potrieb a záujmov spotrebiteľov. Projekt umožňuje formovať a vplývať na ekonomické a racionálne správanie spotrebiteľa. Účinná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv vplýva i na očisťovanie trhového prostredia a tiež stimuluje vyššiu konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi služieb. Odhaľovanie nekalých marketingových praktík a účinné zamedzenie ich ďalšiemu používaniu vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho právnu a ekonomickú ochranu.

Právny prínos projektu sa prejavuje predovšetkým v raste spotrebiteľského uvedomenia, ale nepriamo zvyšuje i právne a morálne vedomie predajcov. Projekt posilňuje právne postavenie spotrebiteľa cez mimosúdnou ochranu, vytvára predpoklady pre rozvoj súdnej praxe v ochrane spotrebiteľa. Existujúce aktuálne výstupy súdov je možné

účinne a efektívne využívať v poradenskej a mimosúdnej aplikačnej praxi. Projekt prispeje i k zlepšeniu právnej úpravy a posilneniu právnych pozícií spotrebiteľa /de lege ferenda/. Jeho podstatou je podpora právnej vymožitelnosti pre širokú spotrebiteľskú verejnosť a tiež zameranie na sociálne znevýhodnené skupiny spotrebiteľov, teda napomáha uplatňovaniu princípu rovnosti príležitostí a odbúrava diskrimináciu určitej sociálne slabšej a znevýhodnenej skupiny obyvateľstva.

Trvalá udržateľnosť projektu:

Združenie AVES sa zaväzuje pokračovať v aktivitách projektu aj po jeho ukončení v nasledujúcom období a to kontinuálne.

Inštitucionálne zabezpečenie: Združenie AVES pracuje v oblasti ochrany spotrebiteľov od roku 2016, čo svedčí o stabilite združenia a jeho schopnosti etablovania sa na trhu a jeho uznania medzi laickou i odbornou spotrebiteľskou verejnosťou.

Personálne zabezpečenie: Združenie AVES má k dispozícii dostatok personálu, ktorý zabezpečuje poskytované služby združenia i jeho administratívny chod. Tieto osoby sa podieľajú na realizácii projektov, ale i na zabezpečovaní chodu spotrebiteľského centra v prechodnom období (bez finančných zdrojov z realizácie projektov) a to formou dobrovoľníckej práce. Doteraz sme dokázali poskytovať služby spotrebiteľom bez prestávky, nepretržite.

Materiálne zabezpečenie: Združenie AVES má veľmi dobré technicko-organizačné zabezpečenie činnosti. Priestory má združenie na základe zmluvy o nájme a jeho činnosť je podporovaná aj zo strany prenajímateľa formou zvýhodneného nájmu. Výpočtovú a multifunkčnú kancelársku techniku sme získali z vlastných prostriedkov, ktorú má združenie vo svojom vlastníctve a je k dispozícii výkonnému a riadiacemu personálu.

Finančné zabezpečenie: Naša kontinuálna činnosť od roku 2016 svedčí o schopnosti vedenia získať potrebné zdroje a zabezpečiť prevádzku združenia. Našou snahou je zabezpečiť potrebné financovanie činnosti združenia priebežne, a preto hľadáme rôzne možnosti financovania. Okrem dobrovoľných príspevkov je to hlavne dobrovoľná činnosť našich členov a naďalej budeme sledovať rôzne výzvy na získanie grantov v rámci SR i zahraničia.

Spolupráca na národnej úrovni: Združenie AVES spolupracuje so združením:

➤ **Právna pomoc poškodeným, so sídlom Janka Kráľa č. 12, 082 71 Lipany**

✚ JUDr. Ján Michňák, mediátor, Evidenčné číslo: 928, zápis do registra: 12. 05. 2014
e-mail: janmichnak mediator@gmail.com, tel. 0907 637 852

Združenie Právna pomoc poškodeným je zapísané v zozname spotrebiteľských združení na MH SR

➤ **Račianske občianske centrum, so sídlom Závadská 2, 831 06 Bratislava**

✚ Ing. Magdaléna Sulanová, e-mail: realityms@realityms.com, tel. 0903 431 518

Združenie AVES spolupracuje s advokátskymi kancelárkami:

- **Mgr. Peter Arendacký, advokát**
- **JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o.**

✚ JUDr. Almáši Gabriel

✚ Mgr. Tomáš Padyšák

✚ Patrik Borároš

➤ **JUDr. Peter Rybár, s.r.o.**

✚ JUDr. Peter Rybár

✚ JUDr. Darina Kmecová, PhD

✚ JUDr. Marko Berdis

Združenie AVES je členom [Slovenskej komory spotrebiteľských organizácií](#), so sídlom Sládkovičova 7, 94901 Nitra, IČO: 50 067 940, e-mail: komora@skso.sk, zapísanej v registri záujmových združení právnických osôb MV SR

Spolupráca a aktivity na národnej úrovni: v spolupráci so spotrebiteľskými združeniami riešime spotrebiteľské spory formou mimosúdneho i súdneho konania. V spolupráci s advokátskymi kancelárkami riešime súdnu agendu.

Informovanie verejnosti o právach spotrebiteľov a možnosti uplatnenia práv spotrebiteľov mimosúdnou cestou prostredníctvom vlastnej webovej stránky, prostredníctvom facebooku (najúčinnějšía forma propagácie).

V Bratislave, dňa 24. 01. 2020

Združenie na ochranu práv občana – AVES

podpísané ZEP podpisom

štatutárny zástupca – Eva Stupavská

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

zast.: Mgr. Jarmila Fillová, Eva Stupavská, Stanislav Kollár, Zuzana Šemrová, Nadežda Horváthová

e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk, tel.: 0907 908 869