



Prověřeno
SENIORY 

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA





■ OBSAH

- ▣ Představení projektu.....03
- ▣ Realizace projektu.....10
- ▣ Osvětová činnost.....25
- ▣ Partneri projektu.....36



PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU

Představení projektu **PROVĚŘENO SENIORY**

Nový projekt „Prověřeno seniory“ má za cíl vytvořit síť důvěryhodných obchodníků, kteří poskytují spolehlivé služby, kvalitní zboží a profesionální zákaznickou péči. Jednoduše řečeno, cílem je vytvoření seznamu prodejců, u kterých bude mít zákazník jistotu, že na něj nebudou zkoušet nekalé praktiky a jiné podvodné jednání.

Dalším posláním je pomoci seniorům v orientaci při nakupování z hlediska jejich práv, aby věděli, na co mají ze zákona nárok a kam se v případě podezřelého jednání obrátit. Především u seniorů posílit pocit, že na to nejsou sami. Kladně ohodnocený obchodník získá označení „Prověřeno seniory“, kterým může disponovat ve svých propagačních materiálech a bude též uveden na oficiálních internetových stránkách projektu.

Na projektu se podílí partneři Ad Fontem, z.s., Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace z.s. a projekt Senior Pas. Projekt je finančně podpořen z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.



Potřebnost projektu

Na základě opakovaného požadavku seniorů jsme se rozhodli zrealizovat projekt na ochranu seniorů a široké veřejnosti pod názvem „Prověřeno seniory“. Hlavním podnětem byly neustálé stížnosti na nekalé praktiky prodejců a nové metody tzv. „šmejdů“. Cílem projektu je osvěta seniorů a široké veřejnosti a změna vnímání tohoto problému. V říjnu 2019 proběhl v rámci veletrhu Rehaprotex v Brně na BVV uzavřený kulatý stůl, na kterém byli zástupci z řad krajských koordinátorů MPSV seznámeni s projektem. Myšlenka projektu **Prověřeno seniory** byla vyhodnocena jako potřebná.

Senioři jsou významnou skupinou společnosti, která si zaslouží naši péči a také je pro ni velmi důležité vědět a mít garanci záruky kvality nabízených služeb a produktů. Senioři cestují, nakupují, vzdělávají se a hlavně se chtějí setkávat a nebát se že takzvaně někomu „naletí“. Hlavní garancí je certifikace a prověření obchodníka komisí a také možnost sdílet pozitivní i negativní zkušenosti z poskytnutých služeb a nákupu produktů jednotlivých seniorů.



Základní parametry projektu

- V pilotní fázi se do projektu zapojilo 30 subjektů jak z komerční, tak neziskové sféry v Jihomoravském kraji, které byly následně prověřeny a ohodnoceny. Návštěvy a hodnocení probíhaly v 2. polovině roku 2020.
- Subjekty byly vybrány napříč celým krajem, v každém okrese jsou alespoň dva zástupci. Byly vybrány jak malé rodinné firmy, tak i subjekty s několika pobočkami nebo instituce nadregionálního charakteru.
- Aktivita projektu **PROVĚŘENO SENIORY** jsou podpořeny z dotačního programu **Podpora veřejně účelných aktivit seniorských a proseniorských organizací s celostátní působností** Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Aktivity projektu

V rámci projektu byly naplánovány a realizovány následující aktivity a činnosti

- Vytvoření odborné metodiky pro hodnocení zapojených subjektů
- Sestavení hodnotící komise
- Mediální propagace – letáky, videospoty, inzerce, rozhlasové pořady
- Hodnocení zapojených subjektů
- Tvorba webových stránek, sociální sítě
- Rozesílka e-magazínu
- Propagace na společenských akcích
- Vytvoření katalogu hodnocených subjektů
- Tvorba závěrečné zprávy

Metodika hodnocení

- Před samotným hodnocením zapojených subjektů byla vytvořena odborná metodika včetně dotazníkového formuláře a dalších dokumentů.
- Následně proběhlo odborné školení členů hodnotící komise s cílem seznámit je s nejčastějšími nedostatky obchodníků, předat jim hodnotící materiály a připravit je na osobní návštěvy zapojených subjektů.
- Hodnocení subjektů probíhalo dle nastavených kritérií, označených bodovou škálou, která má při maximálním udělení všech možných bodů hodnotu 100 bodů. Jelikož vybraná kritéria u některých hodnocených subjektů s ohledem na druh jejich činnosti nebo provozovnu nebylo možné zkontrolovat, byl vždy před samotným hodnocením tento rozsah kritérií upraven a výsledný maximální počet bodů následně přepočten koeficientem na hodnotu 100 bodů, aby měly všechny hodnocené subjekty stejné postavení.
- Hodnocení prováděla hodnotící komise, kdy pro jednotlivá kritéria je výsledným hodnocením průměrná hodnota z hodnocení všech členů komise.
- Členy hodnotící komise byli zástupci jednotlivých partnerů a proškolení senioři. Minimální počet členů hodnotící komise byl tři osoby.

Hodnocená kritéria

■ **Přístup a bezpečnost**

- 👍 bezbariérový přístup
- 👍 parkovací místo pro seniory
- 👍 udržovaný přístup do provozovny
- 👍 sada první pomoci

■ **Prostředí**

- 👍 vlivné a klidné prostředí
- 👍 čisté prostředí
- 👍 čisté sociální zařízení
- 👍 dodatečné osvětlení
- 👍 nápisy vhodnou velikostí a písmem

■ **Obsluha**

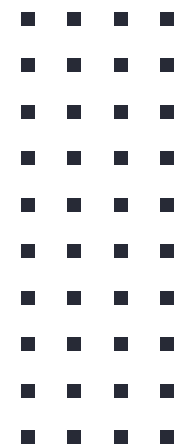
- 👍 vlivná a příjemná obsluha
- 👍 obsluha proškolená v poskytování první pomoci

■ **Poskytované služby**

- 👍 možnost platby kartou
- 👍 možnost doručení zakoupeného zboží domů
- 👍 fronty do 5 minut
- 👍 přehledné objednání a fakturace

■ **Obchodní podmínky**

- 👍 přehledné obchodní podmínky
- 👍 dodržování spotřebitelských práv
- 👍 informování seniorů o jejich právech
- 👍 informování seniorů o možnosti odstoupení od smlouvy
- 👍 informování seniorů o právech při reklamaci
- 👍 dodržování lhůt a termínů



REALIZACE PROJEKTU

Seznam hodnocených subjektů v Jihomoravském kraji

- Bazén Boskovice
- Bazén Hrušovany nad Jevišovkou
- Bazén Vyškov
- Café Práh
- Cyklopoint Znojmo
- Hannah Beauty Zone
- Hodinářství Ladislav Brník
- Hůlkárna.cz
- Jazyková škola Řehoř
- JOY Optik
- K+K Sport
- Knihovna Jiřího Mahena
- Květinářství u Chudějů
- Lunetes optik
- Masáže Wiki Břeclav
- Maximus Infinit
- Nore Trade
- Optika Kocandová
- Papouščí zoo
- Pavilon Anthropos
- Pneu Plus
- Semi Optik
- Solná jeskyně Leyden
- Top Optik Grůzová
- TOP1taxi
- VIDA! Science centrum
- Waterservice
- Wellness Kuřim
- ZOO Brno
- Zoologická zahrada Hodonín

Bodové hodnocení

Rozhodli jsme se neudělovat přímo body, které byly dosaženy při kontrole, ale palce, které symbolizují pozitivní přístup. Nejvíce palců – celkem 4, získalo 22 subjektů, ostatní hodnocené subjekty získaly palce tři.

Bodové hodnocení:

100 – 86 bodů	4 palce
85 – 71 bodů	3 palce
70 – 55 bodů	2 palce
Méně jak 55 bodů	1 palec



Výsledky hodnocení

Na základě provedených kontrol byly nejlépe hodnoceny následující instituce:



Knihovna
Jiřího Mahena
v Brně



Wellness Kuřim

Gratulujeme

Předání ocenění

Vzhledem k pandemické situaci nebylo možné uspořádat slavnostní předání ocenění. Nejlépe hodnocené subjekty jsme ocenili alespoň na dálku v krátké videoreportáži (<http://klik.am/zcg7J>). Jakmile to situace umožní, budou zástupci oceněných subjektů pozváni na společné předání za účasti partnerů projektu a dalších hostů.



Certifikáty



Mediální propagace

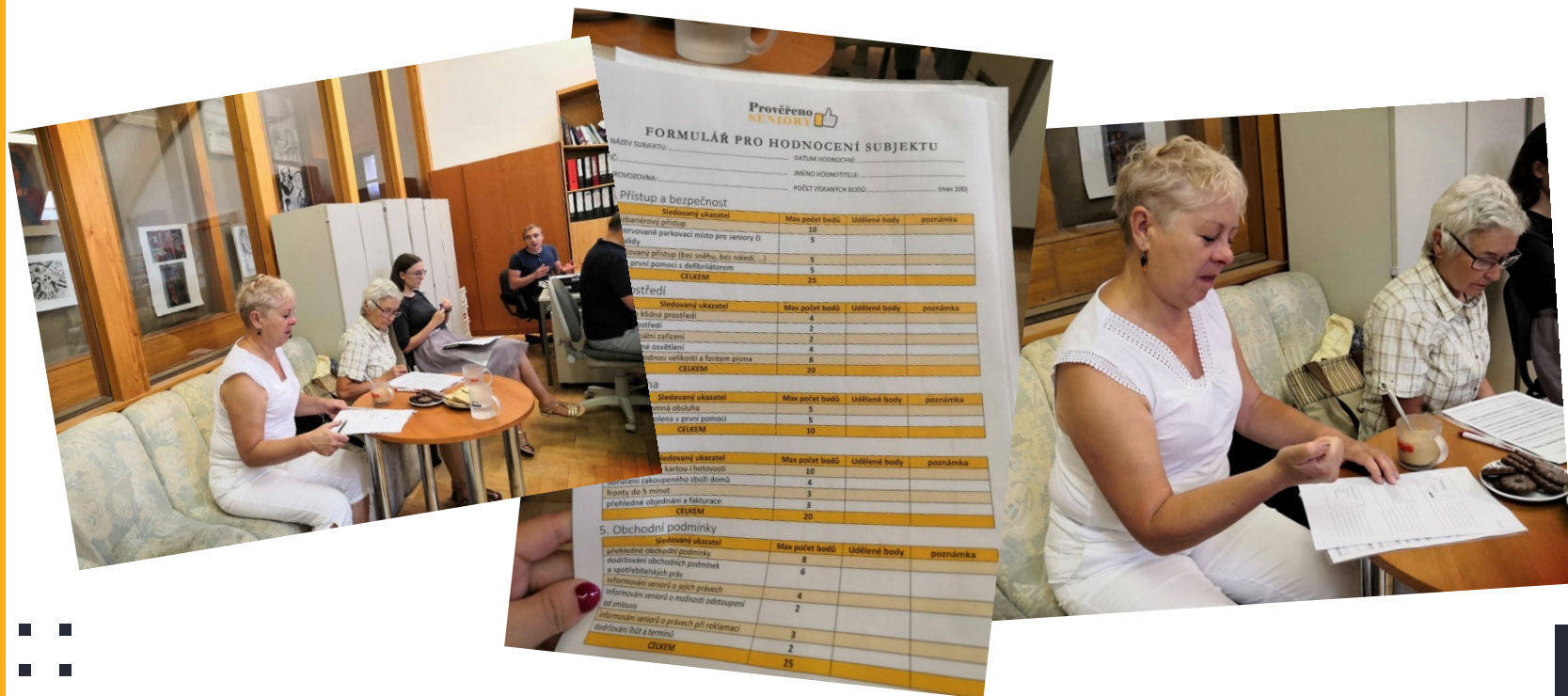
O projektu jsme informovali v několika tiskových zprávách. Zástupci SOS – Asociace také několikrát vystoupili v Českém rozhlase Brno, kde informovali širokou veřejnost o tomto projektu. V neposlední řadě probíhala mediální kampaň pomocí newsletteru držitelům karet Senior pas v Jihomoravském kraji (60.000 aktivních e-mailových adres). Byly také natočeny videospoty, propagující celý projekt.

Tiskové zprávy a videospoty jsou umístěny na webových stránkách projektu: www.proverenoseniory.cz

Mediální výstupy

- Poradna Apetýtu (11. 8. 2020) – Český rozhlas Brno (online archiv) - <http://klik.am/Ma6V1>
- Projekt **PROVĚŘENO SENIORY** bojuje proti nekalým praktikám (26. 8. 2020) – <http://klik.am/D524g>
- Spotřebitelská poradna Apetýtu (1. 12. 2020) – Český rozhlas Brno (online archiv) - <http://klik.am/RJDNc>
- SOS – Asociace (18. 12. 2020) – <http://klik.am/PNgFn>
- Host dne na Moravě (23. 12. 2020) – Český rozhlas Brno (online archiv) - <http://klik.am/fXcqj>

Fotodokumentace – školení odborné komise



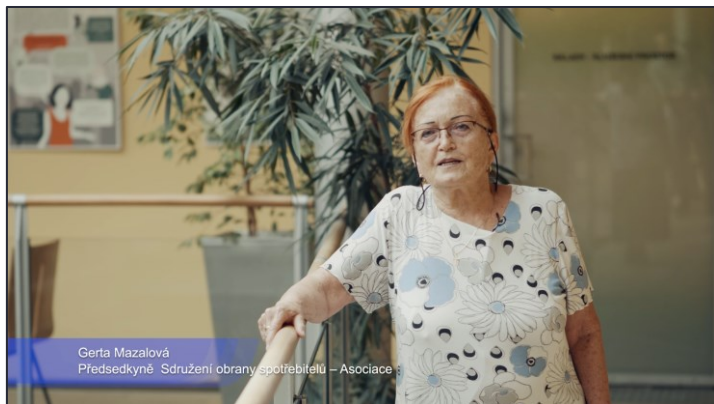
Fotodokumentace – návštěvy hodnocených subjektů



Fotodokumentace – návštěvy hodnocených subjektů



Videoprezentace



Představení projektu
(<http://klik.am/yRrOa>)



Reportáž v knihovně Jiřího Mahena Brno
(<http://klik.am/OFcmo>)

Prezentace v časopise Novinky Senior pas

V rámci podzimního čísla časopisu Senior Pas Novinky jsme informovali seniorskou veřejnost o projektu **Prověřeno seniory** formou inzerce.

Časopis je distribuován zdarma držitelům karty Senior Pas v Jihomoravském kraji, aktuálně se jedná o cca 170.000 osob.



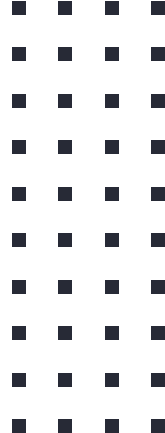
Tištěné informační materiály

Infomateriály byly distribuovány u partnerských projektů, dále na kontaktních místech pro seniory a v neposlední řadě v několika knihovnách v rámci Jihomoravského kraje.



Fotodokumentace





OSVĚTOVÁ ČINNOST



Desatero poctivého obchodníka (1/2)

1. DOSTATEČNĚ VELKÁ PÍSMENA

- férový obchodník používá dostatečně velká písmena, aby si senior mohl vše bez problému přečíst

2. VLÍDNÁ OBSLUHA

- senioři potřebují jiný servis obsluhy než například děti, obchodníci, atd... Obchodník přátelský k seniorům poskytuje servis a vlídnou obsluhu s pochopením pro potřeby seniorů

3. PŘÍJEMNÉ A ČISTÉ PROSTŘEDÍ PROVOZOVNY

- čisté a příjemné prostředí provozovny by mělo být naprostým standardem

4. MOŽNOST PLATEB HOTOVOSTÍ I KARTOU

- senioři jsou zranitelnou skupinu, kdy neradi nosí vysoké finanční obnosy, někteří zase neradi používají platební karty. Obchodník vlídný k seniorům umožňuje více možností k provedení platby

5. SPRÁVNĚ OZNAČENÍ PROVOZOVNY

- férový obchodník má řádně označenou provozovnu, aby senior věděl, u koho nakupuje či poptává službu

Desatero poctivého obchodníka (2/2)

6. PŘEHLEDNÉ A FÉROVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

- férový obchodník má přehledné obchodní podmínky, které nekladou žádná úskalí a pasti na seniory

7. PŘEHLEDNÉ INFORMACE O ODSTOUPENÍ SMLOUVY

- férový obchodník řádně informuje seniory o možnosti odstoupení od smlouvy, mají-li na to ze zákona nárok (např. Kupní smlouva uzavřená distančním způsobem)

8. ŘÁDNÉ ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- Férový obchodník řádně řeší reklamace a nespolehá na to, že o zamítnuté reklamaci se senior nebude soudit, či ji jakkoliv jinak řešit

9. DODRŽOVÁNÍ OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- férový obchodník dodržuje obchodní podmínky

10. NEZNEUŽÍVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- férový obchodník dodržuje GDPR a nezneužívá osobní údaje seniorů

Desatero zkušeného seniora (1/3)

1. VYUŽÍVÁ SLUŽEB POUZE FÉROVÝCH OBCHODNÍKŮ

- lepší nakoupit u férového obchodníka, než u podvodníka s vysokou slevou a pak nemít ani zboží ani peníze

2. UMÍ POLOŽIT TELEFON

- zkušený senior se nenechá donutit k uzavření smlouvy přes telefon, zejména ke službě, kterou ani nepotřebuje. Zkušený senior prostě umí položit telefon a nemá výčitky, že je to neslušné

3. VŽDY SI VŠE ŘÁDNĚ PŘEČTE

- co je psáno, to je dáno. Zkušený senior si vždy vše přečte, aby věděl, co kupuje.

4. OBCHODNÍ PODMÍNKY SI PRVNĚ PŘEČTE A AŽ POTÉ ODSOUHLASÍ

- zkušený senior se nenechá napálit nevhodnými obchodními podmínkami, která poškozují jeho práva

Desatero zkušeného seniora (2/3)

5. SE NEBOJÍ ZEPTAT

- zkušený senior se nebojí zeptat, když něčemu nerozumí

6. UMÍ ŘÍCI “NE”

- zkušený senior si nenechá vnutit výrobek a umí říci ne... Stejně tak umí odmítnout I podomního obchodníka

7. VÍ, KDY MŮŽE Odstoupit od smlouvy

- zkušený senior ví, že může ve lhůtě 14-ti dnů odstoupit od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem (mimo provozovnu – zejména přes internet)

8. SE NEBOJÍ REKLAMOVAT

- se nebojí vadný výrobek reklamovat a ví, že lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů

Desatero zkušeného seniora (3/3)

9. ZNÁ SVÁ PRÁVA

- zkušený senior zná svá práva. O právech spotřebitele se může hodně dozvědět na seminářích pořádaných SENIOR PASEM a SDRUŽENÍM OBRANY SPOTŘEBITELE-ASOCIACE, stejně tak jako na jejich webových stránkách www.asociace-sos.cz a www.seniorpasy.cz

10. SE NEBOJÍ SE PORADIT S ODBORNÍKEM

- zkušený senior se nebojí přijít se poradit s odborníky, např. do spotřebitelské poradny Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, kde mu proškolení a zkušení poradci vždy rádi pomohou vyřešit jeho problém



Reklamační desatero pro spotřebitele (1/5)

- 1. Odstoupit bez uvedení důvodu** od kupní smlouvy uzavřené v tzv. kamenném obchodě lze pouze po dohodě s prodejcem – kupující na něj nemá právo ze zákona. Pokud tedy koupíte nevhodný dárek či oblečení nevyhovující velikosti nebo si prostě jen nákup rozmyslíte, nemáte automatický právo zboží vrátit a požadovat zpět peníze. Pokud vám prodejce vyhoví, jedná se o tzv. smluvní odstoupení a prodejce má pak právo požadovat např. vrácení zboží v originálním obalu, předložení kupního dokladu apod.
- 2. Vadný výrobek** můžete reklamovat – od chvíle, kdy jste ho převzali od prodejce po celou záruční dobu (24 měsíců), a to také tehdy, když výrobek nemá vlastnosti slibované prodejcem nebo výrobcem – např. svítící a mluvící medvídek, který nesvítí nebo nemluví. Záruční doba se následně prodlužuje se o dobu, po kterou byla daná věc reklamována.
- 3. Nic neodkládejte a reklamujte okamžitě**, jak zjistíte vadu – je to vaše povinnost ze zákona. V opačném případě vám může prodejce tvrdit, že se za tu dobu vada opravitelná změnila na neodstranitelnou a že jste to zavinili právě dalším užíváním. A reklamaci vám proto zamítne.

Reklamační desatero pro spotřebitele (2/5)

- 4. Kde reklamovat?** Vždy u prodejce, u kterého jste zboží koupili. Ten musí přijmout reklamaci v kterékoliv své provozovně. Např. obuv zakoupenou u Bati ve Zlíně můžete reklamovat také v prodejně Baťa v Praze či v Brně apod. V prodejně musí být po celou otevírací dobu přítomen pracovník pověřený přijímáním reklamací. Prodejce se také nemůže odvolávat na chybu svého dodavatele či výrobce zboží – je odpovědný za zboží, které prodává. Stejně tak nemůže odmítnout přijetí reklamace z důvodu chybějícího obalu.



Reklamační desatero pro spotřebitele (3/5)

- 5. Máte doklady?** Kupní doklady, záruční listy apod. si schovávejte, uplatnění reklamace je pak mnohem rychlejší a jednodušší. Ale podstatné je prokázat, že jste dané zboží koupili právě u daného prodejce – např. dokladem o platbě kartou, svědectvím jiné osoby, čestným prohlášením atd. Je na kupujícím, aby si zkontroloval, že obdržel doklad o koupi a záruční list. Prodejce ho sice nemusí vydat automaticky, ale na požádání kupujícího vždy! Reklamovat můžete i výrobek ve slevě, pokud se nejedná o vadu, kvůli které byla cena snížena.
- 6. Doba vyřízení reklamace:** Prodejce má o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Pokud je to potřeba, může před rozhodnutím zboží posílat na odborné posouzení, ale na vyřízení má vždy maximálně 30 kalendářních dnů. V této lhůtě musí být spotřebitel vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace – protokol o reklamaci musí být písemný a musí mj. obsahovat způsobu vyřízení reklamace a v případě jejího zamítnutí také odůvodnění.

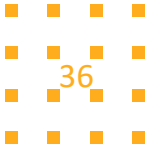
Reklamační desatero pro spotřebitele (4/5)

- 7. Jakost při převzetí:** Vada, která se projeví do 6 měsíců od koupě, se považuje za vadu, která tam byla v okamžiku uzavření kupní smlouvy (pokud opak neprokáže prodejce nebo tak nevyplyvá z charakteru vady) a v takovém případě má spotřebitel právo si vybrat, zda chce zboží opravit nebo vyměnit, pokud jeho požadavek není nepřiměřený. Prodejce je povinen mu vyhovět, pokud to nelze, má spotřebitel právo na slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy.
- 8. Výměna zboží:** V případě, že požadujete výměnu zboží, máte právo požadovat stejnou značku, typ i provedení, nemá-li ho již prodejce k dispozici, máte právo odstoupit od kupní smlouvy a požadovat tedy navrácení kupní ceny zboží.

Reklamační desatero pro spotřebitele (5/5)

9. **Reklamace se považuje za vyřízenou** v okamžiku, kdy o tom prodejce prokazatelným způsobem spotřebitele informuje.
10. **Jakmile je reklamace vyřízena**, je spotřebitel povinen si své zboží vyzvednout. V opačném případě je prodejce oprávněn účtovat si skladné!





PARTNEŘI PROJEKTU

Ad Fontem, z.s. – Vedoucí partner projektu

Nezisková organizace, založená za účelem podpory rodin a seniorů. Posláním organizace je pomáhat sociálně slabým, seniorům a vyloučeným sociálním skupinám.

Ad fontem se také věnuje organizaci kulturních akcí, zejména se zaměřením na mezigenerační soužití a podporu mezigeneračních vazeb.

Ad Fontem, z.s.
Klecandova 712/11, 61300 Brno – Černá Pole
<https://www.adfontem.cz/>



AD FONTEM

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace - odborný partner

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. sídlí v centru Brna na adrese Mečová 5, kde je spotřebitelská poradna i koordinační centrum pro všechny poradny v ČR.

Mezi hlavní úkoly sdružení patří zajišťování bezplatného spotřebitelského poradenství. Sdružení poskytuje spotřebitelům osobně, e-mailem či telefonicky spotřebitelské právní rady v jejich problémech.

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace z.s.
Mečová 5, 602 00 Brno
<https://www.asociace-sos.cz/>



Kontakty

Kontaktní místo je pro seniory otevřeno vždy
v **pondělí – pátek** v době od **8:00 – 16:30**

Jsme Vám k dispozici na adrese:

Senior pas, Mendlovo nám. 1a, 603 00 Brno

Můžete nám také zavolat na číslo:

727 810 558

Webové stránky projektu:

<https://www.proverenoseniory.cz>

Facebook:

<https://www.facebook.com/proverenoseniory/>



Kontaktní místo v Brně

Realizátor projektu



AD FONTEM

Aktivity projektu **PROVĚŘENO SENIORY** jsou podpořeny z dotačního programu **Podpora veřejně účelných aktivit seniorských a proseniorských organizací s celostátní působností.**



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ