

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Slovakian Republic**

Eurobarometer FL396 – Postoje maloobchodníkov k cezhraničnému obchodu a ochrane spotrebiteľa v roku 2014

A Číslo Flash

--	--	--	--

--

B Krajina

--	--

--

C Číslo rozhovoru

--	--	--	--	--	--	--

--

NACE Kód NACE (Informácia o vzorke)

--

Kód NACE – 4-ciferný

--

--

SIZE Veľkosť spoločnosti (Informácia o vzorke)

--

Veľkosť spoločnosti

--

(INTRO1) Dobrý deň, volám sa (MENO), volám v mene spoločnosti TNS Slovakia. Môžem hovoriť s (MENO ALEBO FUNKCIA RESPONDENTA/OPIS ÚLOHY, AK NIE JE MENO)?

(INTRO2) AK SPOJOVATEĽ POŽIADA O ĎALŠIE INFORMÁCIE: Kontaktujeme osoby s hlavnými rozhodovacími právomocami z firiem z celej Európy v súvislosti s ich názormi na aktuálne podnikateľské témy. Táto spätná väzba sa použije na podporu pri rozhodovaní o budúcich európskych politikách a ich navrhovaní. Veľmi by som ocenil(-a), ak by som s ním alebo s ňou mohol(-la) hovoriť a zaradiť jeho/jej názor do štúdie.

AK VHODNÝ RESPONDENT NIE JE K DISPOZÍCII, PROSÍM, DOHODNITE SI SCHÔDZKU

(INTRO3)(V ROZHOVORE S CIEĽOVÝMI RESPONDENTMI) Dobrý deň, volám sa (MENO), volám v mene spoločnosti TNS Slovakia venujúcej sa prieskumu trhu.

AK P5d<>"" A P5d<> 999, ZOBRAZTE „ODPORUČIL:“ & P5d (NA ROVNAKEJ OBRAZOVKE AKO INTRO3)

(INTRO4) Kontaktujeme osoby s hlavnými rozhodovacími právomocami z firiem z celej Európy v súvislosti s ich názormi na aktuálne podnikateľské témy a veľmi by sme ocenili váš príspevok. Táto spätná väzba sa použije na podporu pri rozhodovaní o budúcich európskych politikách a ich navrhovaní. Mali by ste trochu času na zodpovedanie pár otázok? Nemalo by to trvať dlhšie ako 15 minút...

OTÁZKU LAN1 SA PÝTAJTE LEN V BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT

LAN1 V akom jazyku chcete absolvovať tento rozhovor?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Rakúsko – nemčina	1
Belgicko – holandčina	2
Belgicko – francúzština	3
Bulharsko – bulharčina	4
Chorvátsko – chorvátčina	5
Česká republika – čeština	6
Dánsko – dánčina	7
Estónsko – estónčina	8
Estónsko – ruština	9
Fínsko – fínčina	10
Fínsko – švédčina	11
Francúzsko – francúzština	12
Nemecko – nemčina	13
Grécko – gréčtina	14
Maďarsko – maďarčina	15
Island – islandčina	16
Írsko – angličtina	17
Írsko – írčina	18
Taliansko – taliančina	19
Lotyšsko – lotyština	20
Lotyšsko – ruština	21
Litva – litovčina	22
Luxembursko – luxemburčina	23
Luxembursko – francúzština	24
Luxembursko – nemčina	25
Macedónsko – macedónčina	26
Macedónsko – albánčina	27
Malta – maltčina	28
Malta – angličtina	29
Čierna Hora – čiernohorský jazyk	30
Holandsko – holandčina	31
Nórsko – nórčina	32
Poľsko – poľština	33
Portugalsko – portugalčina	34
Cyperská republika – gréčtina	35
Rumunsko – rumunčina	36
Slovensko – slovenčina	37
Slovinsko – slovinčina	38

250 alebo viac zamestnancov	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL359 P2b

AK MENEJ AKO 10 ZAMESTNANCOV, P2b=1 alebo AK NEVIE, P2b=5, PRERUŠTE ROZHOVOR – OSTATNÍ PREJDITE NA P3

P3 Aká je presne vaša pozícia vo firme?

(NEPONÚKAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Generálny riaditeľ	1
Obchodný riaditeľ/riaditeľ predaja	2
Marketingový riaditeľ	3
Iná (KONKRETIZUJTE)	4

FL359 P3

OTÁZKU P3o A P4 SA PÝTAJTE, AK „INÁ“, KÓD 4 V P3 – OSTATNÍ PREJDITE NA D2

P3o Aká iná?

(ZAPÍŠTE)

2	2	(2032,2033-2036)
---	---	------------------

--	--	--

FL359 P3o

P4 Máte rozhodovaciu právomoc vo vašej spoločnosti?

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2

FL359 P4

OTÁZKY P5a, P5b, P5c, P5d A P5e SA PÝTAJTE, AK „NIE“, KÓD 2 V P4 – AK „ÁNO“, KÓD 1 V P4 A PREJDITE NA D2

--

P5a	Je mi veľmi ľúto, ale v tejto štúdii sa môžeme dopytovať len respondentov s rozhodovacou právomocou. Môžete mi, prosím, poskytnúť meno osoby, ktorá riadi obchodnú činnosť spoločnosti (obchodný riaditeľ, riaditeľ predaja, marketingový riaditeľ)?
-----	--

(ANK.: POZNAČTE SI MENO ODPORÚČANÉHO – AK „BEZ ODPOVEDE/ODMIETNUTIE“, KÓD 999)		
--	--	--

10	2	(2038,2039-2058)
----	---	------------------

--

FL359 P5a

--

P5b	Akú zastáva funkciu?
-----	----------------------

(ANK.: POZNAČTE SI FUNKCIU ODPORÚČANÉHO – AK „BEZ ODPOVEDE/ODMIETNUTIE“, KÓD 999)		
---	--	--

10	2	(2059,2060-2079)
----	---	------------------

--

FL359 P5b

--

P5c	Môžete mi dať jeho/jej klapku alebo priame telefónne číslo, prosím?
-----	---

(ANK.: POZNAČTE SI KLAPKU/PRIAME TELEFÓNNE ČÍSLO ODPORÚČANÉHO – AK „BEZ ODPOVEDE/ODMIETNUTIE“, KÓD 999)		
---	--	--

10	2	(2080,2081-2100)
----	---	------------------

--

--

FL359 P5c

--

P5d Môžem si overiť, či hovorím s (UVEDENÉ MENO)?

(ANK.: POZNAČTE SI MENO OSOBY, S KTOROU HOVORÍTE – AK „BEZ ODPOVEDE/ODMIETNUTIE“, KÓD 999)

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e PRESMEROVANIE HOVORU

(LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Respondent prepája na odporúčanú osobu	1
Odporúčanej osobe zavoláte neskôr	2

FL359 P5e

AK JE V OTÁZKE P5e KÓD1, POTOM PREJDITE NA INTRO3 – AK KÓD 2, UKONČITE KONTAKT

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

D2: KRAJINU, KDE SA KONÁ ROZHOVOR, VYLÚČTE ZO SKUPINY ODPOVEDÍ „ČLENSKÉ ŠTÁTY EÚ“, KÓD 29 – SAMOSTATNÝ KÓD

D2 Do ktorých krajín EÚ, okrem Slovenska, v súčasnosti uskutočňujete cezhraničný predaj konečným spotrebiteľom? „Cezhraničný predaj“ je predaj konečnému spotrebiteľovi, ktorý býva v inom členskom štáte EÚ než predávajúci. Nezahŕňa predaje uskutočnené v kamennej predajni.

(NEČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Členské štáty EÚ	1,
Rakúsko	

Belgicko	2,
Bulharsko	3,
Chorvátsko	4,
Cyprus	5,
Česká republika	6,
Dánsko	7,
Estónsko	8,
Fínsko	9,
Francúzsko	10,
Nemecko	11,
Grécko	12,
Maďarsko	13,
Írsko	14,
Taliansko	15,
Lotyšsko	16,
Litva	17,
Luxembursko	18,
Malta	19,
Holandsko	20,
Poľsko	21,
Portugalsko	22,
Rumunsko	23,
Slovensko	24,
Slovinsko	25,
Španielsko	26,
Švédsko	27,
Spojené kráľovstvo	28,
Žiadna iná krajina EÚ, okrem Slovenska	29,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	30,

NEW

D4 Využívate v maloobchodnom predaji nasledujúce predajné kanály?

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Elektronický obchod	1,
Nakupovanie prostredníctvom mobilného telefónu (t. j. kupujúci uskutočňuje nákup prostredníctvom špeciálnej aplikácie na mobilných zariadeniach, napríklad na smartfóne alebo tablete)	2,
Zásielkový predaj (poštou)	3,
Telepredaj / Call centrum (napr. predaj po telefóne, TV shopping) okrem elektronického obchodu	4,
Predaj prostredníctvom zástupcov navštevujúcich zákazníkov doma	5,
Priamy maloobchodný predaj (napr. predajne)	6,
Iné (NEČÍTAJTE)	7,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

OTÁZKU D5a SA PÝTAJTE, AK „PREDÁVA ONLINE A USKUTOČŇUJE CEZHRANIČNÉ PREDAJE“ (D4=1 ALEBO 2 A D2 <=>29)

D5a Povedzte mi, ktoré z nasledujúcich výrokov sa vás týkajú:

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Predávate online konečným spotrebiteľom na Slovensku	1,
Predávate online konečným spotrebiteľom v iných krajinách EÚ	2,
Predávate online konečným spotrebiteľom v iných krajinách mimo EÚ	3,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	4,

NEW

OTÁZKU D5b SA PÝTAJTE, AK „PREDÁVA ONLINE, ALE NEUSKUTOČŇUJE CEZHRANIČNÉ PREDAJE“ (D4=1 ALEBO 2 A D2 =29)

D5b Povedzte mi, prosím, ktoré z nasledujúcich výrokov sa vás týkajú:

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Predávate online konečným spotrebiteľom v (NAŠEJ KRAJINE)	1,
Predávate online konečným spotrebiteľom v iných krajinách mimo EÚ	2,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	3,

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

D6 Čo z nasledujúceho predávate konečným spotrebiteľom? „Potravínami rozumieme potraviny, ktoré spotrebiteľia môžu skonzumovať doma, zobrať si so sebou alebo skonzumovať priamo na mieste“.

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Potravinové výrobky	1,
Nepotravinové výrobky	2,
Služby	3,
Iné (NEČÍTAJTE)	4,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5,

FL359 D3

OTÁZKU Q1a SA PÝTAJTE, AK „SPOLOČNOSŤ NEPREDÁVA ONLINE“, D4 <>1 ALEBO 2

Q1a Mala by vaša spoločnosť záujem o online predaj v nasledujúcich 12 mesiacoch?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, len pre spotrebiteľov na Slovensku	1
Áno, len pre spotrebiteľov v iných krajinách EÚ	2
Áno, spotrebiteľom na Slovensku a aj v iných krajinách EÚ	3
Nie	4
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	5

NEW

OTÁZKU Q1b SA PÝTAJTE, AK „SPOLOČNOSŤ PREDÁVA ONLINE“, D4=1 ALEBO 2

Q1b Plánuje vaša spoločnosť pokračovať v online predaji v nasledujúcich 12 mesiacoch?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, len pre spotrebiteľov na Slovensku	1
Áno, len pre spotrebiteľov v iných krajinách EÚ	2
Áno, spotrebiteľom na Slovensku a aj v iných krajinách EÚ	3
Nie	4
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	5

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q2 Povedali by ste, že vaša spoločnosť si je sebaistá svojou pozíciou pri predaji online?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, ale len pri predaji spotrebiteľom na Slovensku	1
Áno, ale len pri predaji spotrebiteľom v iných krajinách EÚ	2
Áno, pri predaji spotrebiteľom na Slovensku a aj v iných krajinách EÚ	3
Nie	4
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	5

NEW

OTÁZKU Q3a SA PÝTAJTE, AK „SPOLOČNOSŤ PREDÁVA ONLINE“ (D4=1 ALEBO 2)

Q3a: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 10

Q3a Nakoľko sú nasledujúce prekážky dôležité pre rozvoj online predaja vo vašej spoločnosti do iných krajín EÚ?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Veľmi dôležité	Skôr dôležité	Nie veľmi dôležité	Vôbec nie dôležité	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
--	--	----------------	---------------	--------------------	--------------------	----------------------------------

1	Rozdielne daňové predpisy jednotlivých štátov (napr. predpisy o DPH)	1	2	3	4	5
2	Rozdielne predpisy o ochrane spotrebiteľa v jednotlivých štátoch	1	2	3	4	5

3	Rozdielne predpisy zmluvného práva v jednotlivých štátoch	1	2	3	4	5
4	Vyššie náklady na cezhraničné plnenia v porovnaní s domácimi plneniami	1	2	3	4	5
5	Potenciálne vyššie náklady na riešenie cezhraničných reklamácií a sporov	1	2	3	4	5
6	Vyššie riziko podvodu a neplatenia pri cezhraničnom predaji	1	2	3	4	5
7	Dodatočné náklady vyplývajúce z jazykových rozdielov	1	2	3	4	5
8	Dodatočné náklady na popredajný servis pri cezhraničných transakciách	1	2	3	4	5
9	Obmedzenia cezhraničného predaja uložené výrobcami alebo dodávateľmi	1	2	3	4	5
10	Vyššie náklady na prepravu v dôsledku geografickej vzdialenosti	1	2	3	4	5

NEW

OTÁZKU Q3b SA PÝTAJTE, AK „SPOLOČNOSŤ NEPREDÁVA ONLINE“, D4 <>1 ALEBO 2

Q3b: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 8

Q3b Nakoľko sú nasledujúce prekážky dôležité pre rozvoj online predaja vo vašej spoločnosti?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Veľmi dôležité	Skôr dôležité	Nie veľmi dôležité	Vôbec nie dôležité	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
1	Dodatočné predpisy o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
2	Vyššie náklady na doručenie	1	2	3	4	5
3	Potenciálne vyššie náklady na riešenie reklamácií a sporov online	1	2	3	4	5
4	Vyššie riziko podvodu a neplatenia	1	2	3	4	5

5	Dodatočné náklady na popredajný servis	1	2	3	4	5
6	Dodatočná potreba informačno-technologických zručností	1	2	3	4	5
7	Dodatočná potreba kapitálu na investíciu do vývoja IT aplikácií	1	2	3	4	5
8	Charakter vášho podnikania	1	2	3	4	5

NEW

OTÁZKU Q4 SA PÝTAJTE, AK JE OZNAČENÉ 2 V D6 „MALOOBCHODNÍCI PREDÁVAJÚCI NEPOTRAVINOVÉ VÝROBKY“

Q4 „Bezpečnosť výrobkov“ sa vzťahuje len na spotrebný tovar a nezahŕňa priemyselné výrobky. Nebezpečné výrobky sú tie, ktoré nevyhovujú bezpečnostným normám. Nehovoríme tu napríklad o puškách alebo nožoch. Pokiaľ ide o všetky nepotravinárske výrobky, ktoré sú v súčasnosti dostupné na trhu na Slovensku, myslíte si, že ...?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

V podstate všetky nepotravinové výrobky sú bezpečné	1
Malé množstvo nepotravinových výrobkov nie je bezpečných	2
Značné množstvo nepotravinových výrobkov nie je bezpečných	3
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	4

FL359 Q11

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q5 Predstavte si, že spotrebiteľ si pred 18 mesiacmi zakúpil nový tovar dlhodobej spotreby, ktorý sa pokazil bez jeho zavinenia. Nezakúpil si predĺženú komerčnú záruku, ani ju nedostal ako bonus. Má právo na bezplatnú opravu alebo výmenu tovaru?

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno	1
Nie	2
To závisí od výrobku	3
Nevie, bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	4

NEW

Q6: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 4

Q6 Teraz Vám prečítam 4 výroky o legislatíve na Slovensku týkajúce sa komerčných praktík. Niektoré z nich sú zakázané, niektoré nie. Ku každému tvrdeniu mi, prosím, povedzte, či si myslíte, že ide o zakázanú praktiku alebo nie.

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Zakázané	Nie je zakázané	NEVIE/NE ODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
--	--	----------	-----------------	----------------------------------

1	Vloženie faktúry alebo podobného dokumentu vyžadujúceho platbu do marketingového materiálu	1	2	3
2	Uskutočnenie propagačnej kampane s tvrdením „Ponúkame 60 % zľavu“, hoci výrobky ponúkané so 60 % zľavou sú takmer vypredané	1	2	3
3	Propagovanie výrobkov pre deti zameraním reklamy priamo na rodičov	1	2	3
4	Označenie výrobku ako „zadarmo“, i keď zadarmo je k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí zavolajú na vyššou sadzbou spoplatnené telefónne číslo	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

OTÁZKU Q7a SA PÝTAJTE, AK SPOLOČNOSŤ PREDÁVA V INÝCH KRAJINÁCH EÚ (D2 <->29)

Q7a: MENŤE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 5, KÓD 3 – SAMOSTATNÝ KÓD

Q7a Povedzte mi, či ste sa v posledných 12 mesiacoch stretli s niektorou z nasledujúcich nekalých obchodných praktík zo strany vašich konkurentov:

(PREČÍTAJTE – MAX. 2 ODPOVEDE NA RIADOK)

		Áno, na Slovensku	Áno, v inej krajine EÚ	Nie	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
--	--	-------------------	------------------------	-----	----------------------------------

1	Ponuka výrobkov akoby zadarmo, hoci v skutočnosti zahŕňajú značné poplatky	1,	2,	3,	4,
2	Nátlak na spotrebiteľov neustálymi komerčnými telefonátmi alebo správami	1,	2,	3,	4,
3	Klamlivá reklama, že výrobok je k dispozícii len po obmedzenú dobu	1,	2,	3,	4,
4	Písanie falošných recenzií, ktoré sú v podstate skrytou reklamou alebo skrytými útokmi na konkurentov	1,	2,	3,	4,
5	Posielanie nevyžiadanych výrobkov spotrebiteľom so žiadosťou, aby za výrobky zaplatili	1,	2,	3,	4,
6	Iné nekalé obchodné praktiky	1,	2,	3,	4,

NEW

OTÁZKU Q7b SA PÝTAJTE, AK SPOLOČNOSŤ NEPREDÁVA V INÝCH KRAJINÁCH EÚ (D2 =29)

Q7b: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 5

Q7b Povedzte mi, či ste sa v posledných 12 mesiacoch stretli s niektorou z nasledujúcich nekalých obchodných praktík zo strany vašich konkurentov na Slovensku:

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Áno	Nie	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
--	--	-----	-----	----------------------------------

1	Ponuka výrobkov akoby zadarmo, hoci v skutočnosti zahŕňajú značné poplatky	1	2	3
2	Nátlak na spotrebiteľov neustálymi komerčnými telefonátmi alebo správami	1	2	3
3	Klamlivá reklama, že výrobok je k dispozícii len po obmedzenú dobu	1	2	3
4	Písanie falošných recenzií, ktoré sú v podstate skrytou reklamou alebo skrytými útokmi na konkurentov	1	2	3
5	Posielanie nevyžiadaných výrobkov spotrebiteľom so žiadosťou, aby za výrobky zaplatili	1	2	3
6	Iné nekalé obchodné praktiky	1	2	3

NEW

OTÁZKU Q8.5 SA PÝTAJTE, LEN AK JE OZNAČENÉ 2 v D6 „MALOOBCHODNÍCI PREDÁVAJÚCI NEPOTRAVINOVÉ VÝROBKÝ“

OTÁZKY Q8.1, Q8.2, Q8.3 a Q8.4 SA PÝTAJTE VŠETKÝCH

Q8: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 5

Q8 Povedzte mi, prosím, či úplne súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s každým z nasledujúcich tvrdení. Na Slovensku:

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ) (Pred každou položkou opakujte „Na Slovensku“)

		Úplne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Úplne nesúhlasím	NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)
--	--	----------------	----------	------------	------------------	---------------------------------

1	Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s právnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa vo vašom odvetví	1	2	3	4	5
2	Spotrebiteľské mimovládne organizácie aktívne monitorujú súlad s právnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa vo vašom odvetví	1	2	3	4	5
3	Samoregulačné orgány aktívne monitorujú dodržiavanie kódexov správania sa alebo kódexov postupov vo vašom odvetví	1	2	3	4	5
4	Média pravidelne informujú o spoločnostiach, ktoré vo vašom odvetví nedodržia právne predpisy o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
5	Verejné úrady aktívne monitorujú a zabezpečujú súlad s legislatívou týkajúcou sa bezpečnosti produktov vo vašom odvetví	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q9: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 2

Q9 Povedzte mi, či v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov došlo vo vašom odvetví v posledných 24 mesiacoch k niektorému z nasledujúcich opatrení:

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Áno	Nie	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
1	Orgány verejnej správy žiadali stiahnuť výrobky z trhu alebo stiahnuť ich od používateľa	1	2	3
2	Orgány verejnej správy vydali verejné výstrahy týkajúce sa bezpečnosti výrobkov	1	2	3

NEW

Q10: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 3

Q10	Prečítam vám tri výroky o dodržiavaní právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa na Slovensku. Povedzte mi, či úplne súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s každým z nich:
-----	--

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Úplne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Úplne nesúhlasím	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
1	Vaša konkurencia dodržiava právne predpisy o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
2	Vo vašom odvetví je ľahké dodržiavať právne predpisy o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
3	Náklady na dodržiavanie právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa sú vo vašom odvetví primerané	1	2	3	4	5

NEW

OTÁZKU Q11 SA PÝTAJTE, AK SPOLOČNOSŤ PREDÁVA V INÝCH KRAJINÁCH EÚ (D2 <->29)

Q11: MEŇTE PORADIE VÝROKOV 1 AŽ 3

Q11	Prečítam vám podobné výroky o dodržiavaní právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa v iných krajinách EÚ. Povedzte mi, či úplne súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s každým z nich:
-----	--

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Úplne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Úplne nesúhlasím	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
1	Spoločnosti, ktoré vám konkurujú v iných krajinách EÚ, dodržiavajú právne predpisy o ochrane spotrebiteľa	1	2	3	4	5
2	V iných krajinách EÚ je ľahké dodržiavať právne predpisy o ochrane spotrebiteľa vo vašom odvetví	1	2	3	4	5

3	Náklady spojené s dodržiavaním právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa vo vašom odvetví sú v iných krajinách EÚ primerané	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH

Q12 Povedzte mi, či úplne súhlasíte, súhlasíte, nesúhlasíte alebo úplne nesúhlasíte s nasledujúcim tvrdením:

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

		Úplne súhlasím	Súhlasím	Nesúhlasím	Úplne nesúhlasím	Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)
--	--	----------------	----------	------------	------------------	----------------------------------

1	Väčšina environmentálnych tvrdení o tovaroch alebo službách vo vašom odvetví na Slovensku je spoľahlivých	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

OTÁZKU 13a SA PÝTAJTE VŠETKÝCH OKREM FÍNSKA a ŠVÉDSKA

Q13a Poznáte nejaké orgány alternatívneho riešenia sporov (napr. rozhodcov, mediátorov, ombudsmana alebo iné orgány mimosúdneho riešenia sporov), ktoré sú určené na riešenie sporov so spotrebiteľmi na Slovensku?

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

Áno, a ste ochotní alebo povinní ich využívať	1
Áno, ale nie ste ochotní ich využívať	2
Áno, ale tieto orgány alternatívneho riešenia sporov sa nezaoberajú spormi týkajúcimi sa vašej podnikateľskej činnosti	3
Nie	4
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

OTÁZKU Q13b SA PÝTAJTE IBA VO FÍNSKU

Q13b

(PREČÍTAJTE - LEN JEDNA ODPOVEĎ)

	1
	2

	3
Nie	4
NEVIE/NEODPOVEDAL	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

OTÁZKU Q13c SA PÝTAJTE IBA VO ŠVÉDSKU

Q13c

(PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ)

	1
	2
Nie	3
Nevie/bez odpovede	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

PÝTAJTE SA VŠETKÝCH OKREM FÍNSKA A ŠVÉDSKA

Q14a: MEŇTE PORADIE POLOŽIEK 1 AŽ 5, KÓD 7 – SAMOSTATNÝ KÓD

Q14a Dostala vaša spoločnosť v posledných 12 mesiacoch nejaké reklamácie od spotrebiteľov, ktorí žijú na Slovensku?

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Áno, prostredníctvom interných zákazníckych servisov	1,
Áno, prostredníctvom mimovládnych spotrebiteľských organizácií	2,
Áno, prostredníctvom verejných orgánov	3,
Áno, prostredníctvom orgánov alternatívneho riešenia sporov (napr. ombudsmana, rady pre sťažnosti spotrebiteľov, rozhodcov, mediátorov alebo iných mimosúdnych orgánov)	4,
Áno, prostredníctvom súdov	5,
Áno, prostredníctvom iných kanálov	6,
Nedostala žiadne reklamácie (NEPONÚKAJTE)	7,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	8,

NEW

OTÁZKU 14b SA PÝTAJTE IBA VO FÍNSKU

Q14b: MEŇTE PORADIE POLOŽIEK 1 AŽ 5; KÓD 7 - SAMOSTATNÝ KÓD

Q14b

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

Nevie/bez odpovede	8,
--------------------	----

NEW

--

--

Q14c	
------	--

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
Nevie/bez odpovede	8,

NEW

OTÁZKU Q15 SA PÝTAJTE, AK SPOLOČNOSŤ PREDÁVA V INÝCH KRAJINÁCH EÚ (D2 <->29)
--

Q15: MEŇTE PORADIE POLOŽIEK 1 AŽ 7, KÓD 9 – SAMOSTATNÝ KÓD
--

Q15	Dostala vaša spoločnosť v posledných 12 mesiacoch nejaké reklamácie od spotrebiteľov, ktorí žijú v iných krajinách EÚ?
-----	--

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Áno, prostredníctvom interných zákazníckych servisov	1,
Áno, prostredníctvom európskych spotrebiteľských centier	2,
Áno, prostredníctvom mimovládnych spotrebiteľských organizácií	3,
Áno, prostredníctvom verejných orgánov	4,
Áno, prostredníctvom orgánov alternatívneho riešenia sporov (napr. ombudsmana, rady pre sťažnosti spotrebiteľov, rozhodcov, mediátorov alebo iných mimosúdnych orgánov)	5,
Áno, prostredníctvom európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu	6,
Áno, prostredníctvom súdov (okrem európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu)	7,
Áno, prostredníctvom iných kanálov	8,
Nedostala žiadne reklamácie (NEPONÚKAJTE)	9,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	10,

NEW

OTÁZKU Q16 SA PÝTAJTE IBA MALOOBCHODNÍKOV, KTORÍ DOSTALI REKLAMÁCIE OD SPOTREBITEĽOV, KTORÍ ŽIJÚ V ICH KRAJINE (Q14 <->7, 8)
--

Q16: MEŇTE PORADIE POLOŽIEK 1 AŽ 6

Q16 Reklamácie akého druhu dostala vaša spoločnosť v posledných 12 mesiacoch od spotrebiteľov, ktorí žijú na Slovensku? Išlo o reklamácie...

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

týkajúce sa samotného výrobku	1,
týkajúce sa neskorého doručenia alebo nedoručenia	2,
týkajúce sa zmluvných podmienok	3,
týkajúce sa dodatočných poplatkov	4,
týkajúce sa bezpečnosti výrobkov	5,
týkajúce sa opravy, ktorú spoločnosť ponúka po reklamáci	6,
Iné (NEPONÚKAJTE)	7,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	8,

NEW

OTÁZKU Q17 SA PÝTAJTE IBA MALOOBCHODNÍKOV, KTORÍ PREDÁVAJÚ DO INÝCH KRAJÍN EÚ A DOSTALI REKLAMÁCIE OD SPOTREBITEĽOV, KTORÍ ŽIJÚ V INÝCH KRAJINÁCH EÚ (D2 <->29 A Q15<->9, 10)

Q17: MEŇTE PORADIE POLOŽIEK 1 AŽ 6

Q17 Reklamácie akého druhu dostala vaša spoločnosť v posledných 12 mesiacoch od spotrebiteľov, ktorí žijú v iných krajinách EÚ? Išlo o reklamácie...

(PREČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

týkajúce sa samotného výrobku	1,
týkajúce sa neskorého doručenia alebo nedoručenia	2,
týkajúce sa zmluvných podmienok	3,
týkajúce sa dodatočných poplatkov	4,
týkajúce sa bezpečnosti výrobkov	5,
týkajúce sa opravy, ktorú spoločnosť ponúka po reklamáci	6,
Iné (NEPONÚKAJTE)	7,
Nevie/bez odpovede (NEPONÚKAJTE)	8,

NEW

DEMOGRAFIA

PROG.: Suma musí byť zadaná priamo v miestnej mene, táto suma sa automaticky prevedie na eurá (prevodná tabuľka bola odoslaná)

D1 Aký bol obrat vašej spoločnosti v minulom roku?

(ANK.: AK „NEVIE/NEODPOVEDAL“, OZNAČTE 999)

€

FL359 D1

D3: PREČÍTAJTE: „Predaj v inom jazyku“ znamená viac než zabezpečenie zamestnanca v predajni, ktorý sa vie turistom prihovoriť niekoľkými anglickými slovami. Znamená to napríklad zmluvné podmienky k dispozícii v danom jazyku, návody/príručky na používanie v danom jazyku, katalóg výrobkov alebo verziu internetových stránok v danom jazyku...

D3 V ktorých jazykoch predávate konečným spotrebiteľom?

(NEČÍTAJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ)

Bulharský	1,
Český	2,
Chorvátsky	3,
Dánsky	4,
Holandský	5,
Anglický	6,
Estónsky	7,
Fínsky	8,
Francúzsky	9,
Nemecký	10,
Grécky	11,
Maďarský	12,
Írsky	13,
Taliansky	14,
Lotyšský	15,
Litovský	16,
Maltský	17,
Poľský	18,
Portugalský	19,
Rumunský	20,
Slovenský	21,
Slovinský	22,
Španielsky	23,
Švédsky	24,
Islandský	25,
Nórsky	26,
Luxemburský	27,
Ruský	28,
Iné	29,
NEVIE/NEODPOVEDAL (NEPONÚKAJTE)	30,

FL359 D4

To je koniec nášho rozhovoru, takže veľmi pekne ďakujem za váš čas. Ešte raz zopakujem, volám sa (MENO). Ak by ste mali akékoľvek otázky týkajúce sa platnosti tohto prieskumu alebo našej spoločnosti, môžete zavolať buď vedúcemu telefónneho strediska tu alebo zavolať bezplatne do spoločnosti pre prieskum trhu, ktorá vás môže opäť uistiť o čestnom charaktere tohto telefonátu. Ak máte poruke pero, nechcete si poznačiť tieto telefónne čísla?
[TNS Slovakia 02 524 97080 kl. 116]

)

)

)

)

)

