



**EURÓPSKA ÚNIA**  
Európsky fond regionálneho rozvoja



## **VÝZVA NA PREDKLADANIE ŽIADOSTÍ O POSKYTNUTIE NEFINANČNEJ POMOCI V RÁMCI NÁRODNÉHO PROJEKTU PODPORA INTERNACIONALIZÁCIE MSP KOMPONENTU 12 e) SCHÉMY NA PODPORU MALÉHO A STREDNÉHO PODNIKANIA V SR (SCHÉMA POMOCI DE MINIMIS)**

**Účast' na skupinovom odbornom poradenstve – Zákaznícky servis**

**28.1.2019 v Mojmírovciach**

Záleží vám na tom, aby ste vo svojich zákazníkoch zanechali ten najlepší dojem? Na našom bezplatnom skupinovom odbornom poradenstve, ktoré sa bude konať 28.1.2019, sa dozviete, prečo je starostlivosť o zákazníkov naozaj dôležitá a ako si zákazníkovi podporu správne nastaviť, aby zvyšovala retenciu zákazníkov. Na workshope vám lektor povie, čo je dôležité pri výbere zamestnancov vhodných na podporu zákazníkov a ako správne sledovať dáta a robiť štatistiky, na základe ktorých sa dá zlepšovať zákaznícka podpora. Dôležitou témou budú aj zmienky na sociálnych sieťach, aktívne zapájanie sa do konverzácií a reakcie na nahnevanejých zákazníkov, či ako správne reagovať pri nedorozumeniach, reklamáciách a chybách. Lektor vám poradí, ako premeniť nespokojného zákazníka na ambasádora značky a ako najlepšie motivovať zamestnancov zákazníckej podpory.

Slovak Business Agency (ďalej len „**SBA**“) ako vykonávateľ *Schémy na podporu malého a stredného podnikania v SR (schéma pomoci de minimis)* zverejnenej v *Obchodnom vestníku 166/2017* dňa 30. 08. 2017, v aktuálnom znení *Schémy na podporu malého a stredného podnikania v SR v znení dodatku č. 1 (schéma pomoci de minimis) Schéma DM – 8/2017* zverejnenej v *Obchodnom vestníku 124/2018* dňa 28. 06. 2018 (ďalej len „**Schéma**“) vyhlasuje v mene Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky ako poskytovateľa pomoci *Výzvu na predkladanie žiadostí o poskytnutie nefinančnej pomoci v rámci Národného projektu Podpora internacionalizácie MSP Komponentu 12 e) Schémy na podporu malého a stredného podnikania v SR (schéma pomoci de minimis)* (ďalej len „**Výzva**“).

Pomoc sa poskytuje v rámci Národného projektu Podpora internacionalizácie MSP, Prioritná os: 3, kód : NFP313031H810 (ďalej len „**Projekt**“), v súlade s Komponentom č. 12 e) Schémy

v podobe skupinového odborného poradenstva. Projekt je realizovaný prostredníctvom Operačného programu Výskum a inovácie, a vytvára ucelený systém komplexnej podpory vzniku, a rozvoja potenciálnych a existujúcich malých a stredných podnikateľov (ďalej len „MSP“) v SR.

**V rámci tejto Výzvy ponúkame fyzickým osobám – podnikateľom a právnickým osobám - podnikateľom bez ich spolufinancovania možnosť získať pomoc realizovanú v podobe skupinového odborného poradenstva.**

Do Výzvy je možné zapojiť sa podaním *Žiadosti o poskytnutie nefinančnej pomoci v rámci Národného projektu Podpora internacionalizácie MSP Komponentu 12 e) Schémy na podporu malého a stredného podnikania v SR (schéma pomoci de minimis)* (ďalej len „**Žiadosť**“), a to podľa podmienok uvedených v tejto Výzve.

**Výzva je určená pre žiadateľa, ktorý:**

- je právnickou osobou alebo fyzickou osobou, ktorá je podnikateľom v zmysle ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a), b), c) <sup>1</sup> zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, založenou a existujúcou podľa práva Slovenskej republiky;
- spĺňa definíciu MSP;
- je podnikom podľa článku 107 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie, pričom podnikom v zmysle uvedeného je každý subjekt vykonávajúci hospodársku činnosť bez ohľadu na svoje právne postavenie a spôsob financovania;
- má sídlo alebo miesto podnikania v ktoromkoľvek samosprávnom kraji Slovenskej republiky s výnimkou Bratislavského kraja;
- spĺňa uvedenú podmienku: *„Celková výška pomoci de minimis jedinému podniku<sup>2</sup> nepresahuje 200 000 EUR v priebehu obdobia 3 (troch) fiškálnych rokov a to aj od iných poskytovateľov, alebo v rámci iných schém pomoci de minimis. Celková výška pomoci prijímateľovi vykonávajúcemu cestnú nákladnú dopravu v prenájme alebo za úhradu nesmie presiahnuť 100 000 EUR v priebehu obdobia 3 (troch) fiškálnych rokov, pričom táto pomoc sa nesmie použiť na nákup vozidiel cestnej nákladnej dopravy.“* (Článok K, bod 3. Schémy; Príloha č. 3 Schémy - Prehľad prijatej pomoci de minimis za posledné 3 roky);

(ďalej len „**Žiadateľ**“).

---

<sup>1</sup> písm. c) okrem neregulovaných slobodných povolání -fyzických osôb vykonávajúcich činnosť podľa Autorského zákona č. 185/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov.

<sup>2</sup>V zmysle Nariadenia Komisie EÚ č. 1407/2013 z 18. decembra 2013 o uplatňovaní článkov 107 a 108 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na pomoc de minimis (ďalej len „nariadenie de minimis“); Ú. v. EÚ L 352, 24.12.2013, s. 1-8.

## Rozsah pôsobnosti:

Poskytnutie pomoci v podobe poskytovania skupinového odborného poradenstva sa vzťahuje na všetky odvetvia hospodárstva okrem odvetví vylúčených zo [zoznamu odvetví](#).

## Čo získate?

- účasť na skupinovom odbornom poradenstve zameranom na tému Zákaznícky servis v Mojmirovciach;
- naučíte sa všetko o témach ako výber vhodných zamestnancov na podporu zákazníkov, sledovanie dát, štatistík a metrík, elementárne procesy zákaznickej podpory, zmienky na sociálnych sieťach, zapájanie sa do konverzácie, reakcie na nahnevaných zákazníkov, dôležité aspekty e-mailovej komunikácie a podobne.

## Koľko Vás to bude stáť?

- **SBA hradí všetky výdavky** na poskytnuté skupinové odborné poradenstvo,
- Žiadateľ sa momentom podpísania Žiadosti zo strany SBA stáva prijímateľom pomoci de minimis (ďalej len „**Prijímateľ**“), pričom ďalšie informácie o povinnostiach pre MSP súvisiacich s pomocou de minimis nájdete na webovej stránke [SBA](#).

## Čo je potrebné urobiť pre získanie pomoci?

### Registrácia a podanie Žiadosti:

Čerpaniu služby predchádza registrácia MSP do Národného podnikateľského centra (ďalej len „NPC“) ako budúceho oprávneného klienta NPC pre celé trvanie projektu.

Ak Žiadateľ ešte nie je registrovaným klientom, musí sa najskôr registrovať cez Registračný formulár, obsahujúci rad povinných a nepovinných polí a vyhlásení, ktoré MSP vyplňa pravdivo. **Link na registráciu sa nachádza pod každou zverejnenou Výzvou.**

**Po vyplnení a odoslaní Registračného formulára** bude klientovi doručený na e-mail, ktorý zadal pri registrácii, aktivačný link. Kliknutím na aktivačný link sa klient môže automaticky začať prihlasovať na konkrétne služby. Dokument Registrácia príde klientovi na zadaný e-mail až po prihlásení sa na prvú službu.

Následné podanie Žiadosti na seminár prebieha prostredníctvom kliknutia na tlačidlo Prihlásenie, ktoré sa nachádza pod konkrétnou Výzvou.

**Po vyplnení Žiadosti** príde klientovi na e-mail, ktorý zadal pri Registrácii, v PDF vygenerovaný dokument Žiadosť. Pokiaľ klient žiada o prvú službu, na e-mail mu príde okrem

Žiadosti aj Registrácia. Po podaní ďalších Žiadostí o iné služby budú klientom na e-mail doručené už iba vygenerované samotné Žiadosti.

Integrálnou súčasťou žiadosti je aj *Prehľad prijatej pomoci de minimis za posledné 3 roky*, v ktorej Žiadateľ uvedie prijatú pomoc za prebiehajúci fiškálny rok a predchádzajúce dva fiškálne roky, a to aj od iných poskytovateľov pomoci alebo v rámci iných schém pomoci.

Poskytnutá pomoc je zaznamenávaná v Centrálnom registri Protimonopolného úradu a verejne dostupná na webstránke: <https://semp.kti2dc.sk/>.

Povinnou a neoddeliteľnou súčasťou Registrácie a podania Žiadosti sú prílohy **Vyhlásenie na kvalifikovanie sa ako MSP** (resp. **Čestné vyhlásenie**) a **Test podniku v ťažkostiach**. Dokumenty sú dostupné na webovom sídle [www.npc.sk](http://www.npc.sk) v sekcii Dokumenty.

Pokiaľ Žiadosť nebude úplná, Žiadateľ bude e-mailom vyzvaný na jej doplnenie, a to v lehote **do 1 pracovného dňa** od vyzvania, pokiaľ Vykonávateľ neurčí inak. V prípade, že Žiadateľ nedoplní Žiadosť, táto nebude môcť byť posudzovaná. V takomto prípade má Žiadateľ možnosť podať novú Žiadosť o poskytnutie pomoci v ďalšej výzve.

Registračný formulár, Žiadosť, Vyhlásenie na kvalifikovanie sa ako MSP (Čestné vyhlásenie) a Test podniku v ťažkostiach je potrebné vytlačiť, podpísať (modrým perom) štatutárnym zástupcom a doručiť poštou na adresu príslušného Trade Pointu alebo osobne najneskôr v deň konania skupinového odborného poradenstva. Skupinové odborné poradenstvo sa uskutoční na adrese Mojmirovce 919, 951 15 Mojmirovce.

### **Ako bude prebiehať výber Žiadateľov?**

1. Výber a hodnotenie Žiadateľov bude realizované na základe posúdenia oprávnenosti Žiadateľov podľa podmienok Schémy, a na základe formálnych kritérií:
  - úplnosť Žiadosti,
  - oprávnenosť Žiadateľa,
  - predmet podnikania a sídlo/miesto podnikania Žiadateľa (oprávnený Žiadateľ je MSP, ktorý má sídlo/miesto podnikania v ktoromkoľvek samosprávnom kraji na území Slovenskej republiky s výnimkou Bratislavského kraja).
2. Výsledky hodnotenia budú Žiadateľom oznámené písomne/elektronicky do jedného pracovného dňa od výsledku výberového procesu. Žiadateľ berie na vedomie, že na poskytnutie pomoci nie je právny nárok.

### **Aký je proces poskytovania služby?**

1. Žiadatelia sa v deň konania skupinového poradenstva dostavia na miesto konania workshopu, preukážu sa vytlačenou vyplnenou žiadosťou podpísanou štatutárom podnikateľského subjektu a zapíšu sa do prezenčnej listiny.

2. Skupinové poradenstvo prebieha po dobu 6 hodín s prestávkou na obednú pauzu a dve ďalšie kratšie prestávky na oddych počas konania celého workshopu. Lektor počas celého konania workshopu vysvetľuje látku a na konkrétnych príkladoch z praxe konzultuje prípady zúčastnených Žiadateľov.
3. Po skončení skupinového poradenstva je Žiadateľom zaslaný formulár na zistenie spätnej väzby.

### Termín uzavretia Výzvy:

- Žiadosť je možné zaslať **do 25.1.2019**.

### Ostatné podmienky:

- Prijímateľom nemôže byť podnik, voči ktorému sa uplatňuje vrátenie štátnej pomoci na základe rozhodnutia Európskej komisie, v ktorom bola táto štátna pomoc označená za neoprávnenú a nezlučiteľnú s vnútorným trhom;
- Prijímateľom nemôže byť podnik, ktorý bol právoplatne odsúdený za trestný čin hospodársky, trestný čin proti majetku alebo iný trestný čin spáchaný úmyselne, ktorého skutková podstata súvisí s predmetom podnikania;
- Prijímateľom nemôže byť podnik, ktorý je dlžníkom voči štátu (daňové odvody, poisťné na dôchodkové zabezpečenie, nemocenské poistenie, zdravotné poistenie a príspevok na poistenie v nezamestnanosti);
- Prijímateľom nemôže byť podnik, proti ktorému je vedené konkurzné konanie, spoločnosť je v konkurze, v likvidácii, v reštrukturalizácii a bol proti spoločnosti zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku;
- Prijímateľom nemôže byť podnik, proti ktorému je vedený výkon rozhodnutia (napr. podľa zákona č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov, zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov);
- Prijímateľom nemôže byť podnik patriaci do skupiny podnikov, ktoré sú považované za jediný podnik podľa článku 2 ods. 2 nariadenia Komisie č. 1407/2013 o uplatňovaní článkov 107 a 108 Zmluvy o fungovaní EÚ na pomoc de minimis; v opačnom prípade je prijímateľ pomoci povinný predložiť údaje o prijatej pomoci de minimis za všetkých členov skupiny podnikov, ktoré s podnikom tvoria jediný podnik;
- Prijímateľom nemôže byť podnik, ktorý porušil zákaz nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania v predchádzajúcich 3 rokoch;
- na poskytnutie pomoci v zmysle zákona č. 358/2015 Z. z. o úprave niektorých vzťahov v oblasti štátnej pomoci a minimálnej pomoci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o štátnej pomoci) (ďalej len „**Zákon o štátnej pomoci**“) nie je právny nárok.
- Prijímateľ je povinný poskytnúť Vykonávateľovi osobné údaje štatutárneho zástupcu, kontaktnej osoby a poverených osôb v rozsahu: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, telefonický kontakt a e-mail. Údaje budú spracované na účel poskytnutia pomoci v zmysle Schémy de minimis na obdobie na obdobie 10 rokov od ukončenia projektu. Ukončením projektu sa rozumie odovzdanie poslednej Následnej

monitorovacej správy. Podrobnosti o [Ochrane osobných údajov](#) nájdete na webovom sídle Vykonávateľa [www.sba.sk](http://www.sba.sk).

Ostatné podmienky ako aj ďalšie podmienky deklaruje Žiadateľ vyhláseniami bližšie uvedenými v Schéme a/alebo v Žiadosti.

Viac informácií o službách poskytovaných v rámci účasti na skupinovom odbornom poradenstve nájdete v implementačnom manuáli k Schéme na podporu malého a stredného podnikania v SR (schéma de minimis) Aktivita 4 - Využívanie nástrojov elektronického podnikania MSP na webovej stránke SBA.

Projekt je financovaný z prostriedkov Európskej únie. Na poskytovanie pomoci, ktorá je financovaná zo štátnych prostriedkov, sa vzťahuje [Zákon o štátnej pomoci](#).

Projekt je realizovaný SBA v spolupráci so Slovenskou agentúrou pre rozvoj investícií a obchodu (SARIO). Viac o službách pre podnikateľov aj nepodnikateľov nájdete na webovej stránke [www.npc.sk](http://www.npc.sk).

SBA si vyhradzuje právo túto Výzvu zrušiť.

### **Kontaktné údaje pre žiadateľov:**

Banskobystrický kraj: [npint\\_bb@npc.sk](mailto:npint_bb@npc.sk)

Košický kraj: [npint\\_ke@npc.sk](mailto:npint_ke@npc.sk)

Nitriansky kraj: [npint\\_nr@npc.sk](mailto:npint_nr@npc.sk)

Prešovský kraj: [npint\\_po@npc.sk](mailto:npint_po@npc.sk)

Trenčiansky kraj: [npint\\_tn@npc.sk](mailto:npint_tn@npc.sk)

Trnavský kraj: [npint\\_tt@npc.sk](mailto:npint_tt@npc.sk)

Žilinský kraj: [npint\\_za@npc.sk](mailto:npint_za@npc.sk)

Slovak Business Agency

Karadžičova 2

811 09 Bratislava

[agency@sbagency.sk](mailto:agency@sbagency.sk)