

# Všeobecné podmienky

## COMPASS

Všeobecné podmienky služby COMPASS organizovanej Future Generation Europe (ďalej len „organizátor“). Uvedené podmienky sa vzťahujú na zákazníkov služby COMPASS a helperov služby COMPASS. Služba COMPASS je organizovaná v rámci testovacej fázy od septembra 2019 do 31.12.2019. Po predmetnom termíne organizátor neakceptuje už žiadne nové dopyty od užívateľov ani helperov.

### PRVÁ HLAVA Priebeh služby

#### Čl. 1

#### Vymedzenie služby pre užívateľa

1. Organizátor sa zaväzuje zabezpečiť službu - mimoškolské vzdelávanie zákazníkovi (ďalej aj ako „užívateľ“) COMPASS a zákazník sa zaväzuje zaplatiť odplatu za službu a dodržiavať podmienky a pokyny organizátora súvisiace so službou pred a počas konania služby.
2. Účelom služby COMPASS je zabezpečiť užívateľovi sprostredkovanie online rozhovoru s poradcom služby – helperom za účelom porady ohľadom výberu vysokej školy. Organizátor sa taktiež zaväzuje zabezpečiť ostatné ponúkané služby priamo na webe [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu) (najmä dotazník výberu VŠ.) Druhá veta platí, ak sa organizátor rozhodne túto službu poskytnúť.
3. Služba prebieha online. Užívateľ si vyberie svojho helpera prostredníctvom ponuky na webe [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu). Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť pravdivé údaje vo formulári.
4. Po vyplnení príslušného dotazníka sa organizátor zaväzuje bezodkladne skontaktovať vybraného helpera a spoločne dohodnúť záväzný termín realizácie služby. V prípade, ak navrhnuté časy nebudú helperovi vyhovovať, helper navrhne iný čas. Organizátor bude o novom návrhu informovať užívateľa. V prípade, ak to užívateľovi nebude vyhovovať, organizátor bude hľadiť na dopyt ako nezrealizovaný a ponúkne užívateľovi vybrať si iného helpera. V prípade, ak helperovi bude vyhovovať pôvodný čas alebo ak užívateľ bude súhlasiť s alternatívnym časom, ktorý helper navrhne, bude sa postupovať podľa odseku 5.
5. Po potvrdení času oboch strán, organizátor e-mailom zašle užívateľovi podrobnosti. V prvej správe organizátor potvrdí účastníkovi termín a vyzve ho na zaplatenie manipulačného poplatku 10,- EUR. Účastník je povinný zaplatiť poplatok (alebo zaslať potvrdenie o platbe) minimálne 1 deň pred plánovanou realizáciou hovoru. V prípade, ak sa tak nestane, bude sa pohovor považovať za zrušený.
6. Po zaplatení (alebo predložení potvrdenia o platbe), organizátor zašle užívateľovi e-mail a kontaktný údaj na sociálne média helpera. Helper a užívateľ sa spoločne dohodnú na vhodnej platforme pre realizáciu rozhovoru. Ak sa hovor neuskutoční ani do 7 dní od

plánovaného termínu (náhradná termín), organizátor vráti užívateľovi plnú sumu a helper nemá nárok na odmenu.

7. Štandardne sa rozhovor uskutoční cez ľubovoľnú platformu aj s možnosťou webkamery. Rozhovor by mal trvať maximálne 60 minút. Ak sa zúčastnené strany dohodnú, rozhovor sa môže ukončiť aj skôr. Rozhovor by však mal trvať minimálne 20 minút. V prípade, ak hovor nebude trvať ani 20 minút, užívateľ má právo uplatniť reklamáciu hovoru. Ak však užívateľ uzná, že sa počas aj krátkeho rozhovoru dozvedel potrebné informácie, reklamáciu si uplatniť nemusí. Reklamácia musí byť uplatnená do 1 dňa od realizácie hovoru písomne na e-mail [info@gocompass.eu](mailto:info@gocompass.eu), v opačnom prípade nárok zaniká. Užívateľ je povinný v reklamačnom e-maily uviesť dôkaz – screenshot dĺžky trvania rozhovoru v opačnom prípade sa na reklamáciu nebude prihliadať.
8. Užívateľ sa môže rozhodnúť, či svoju webkameru spustí alebo nie. Helper zásadne poskytuje službu aj so spustenou webkamerou. To neplatí, ak by spustenie webkamery ovplyvnilo technickú kvalitu hovoru.
9. Na konci alebo po uskutočnení rozhovoru helper poskytne užívateľovi dotazník spokojnosti so službou. Užívateľ sa zaväzuje tento dotazník vyplniť.

## Čl. 2

### Vymedzenie služby pre helpera

1. Helperom služby COMPASS je osoba, ktorá sa zaregistruje do zoznamu helperov služby COMPASS a ktorá poskytuje svoju poradu prostredníctvom webu [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu).
2. Organizátor sa zaväzuje sprostredkovať pre helpera online platformu [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu), prostredníctvom ktorej si helpera bude môcť vybrať užívateľ na poradu.
3. Organizátor sa zaväzuje helperovi zaplatiť dohodnutú odmenu na uvedený bankový účet a to vždy k 5. dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac. Výška odmeny je 50 % zo sumy, ktorú za hovor zaplatí užívateľ, t.j. 5,- EUR.
4. Organizátor zašle helperovi registračný formulár do služby COMPASS. Po registrácii sa Organizátor zaväzuje bezodkladne zaradiť helpera do služby COMPASS a to zverejnením profilu helpera na webe [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu). Organizátor môže informovať užívateľov prihlásených na odber ohľadom zaradenia nového helpera na platformu COMPASS.
5. Organizátor sa zaväzuje bezodkladne zmeniť údaje helpera ak o tom informuje organizátora na oficiálnom e-maily [info@gocompass.eu](mailto:info@gocompass.eu) písomne. Jedná sa predovšetkým o zmenu bežnej časovej dostupnosti helpera.
6. Ak si helpera vyberie užívateľ, organizátor informuje o tejto skutočnosti helpera a spoločne dohodnú realizáciu hovoru. Po potvrdení a zaplatení za službu užívateľom, organizátor poskytne helperovi nevyhnutné údaje na kontakt užívateľa (meno a priezvisko, e-mail, tel. číslo, stredná škola, ročník štúdia.). Helper sa zaväzuje užívateľa kontaktovať a dohodnúť podrobnosti hovoru. Podmienky predchádzajúceho článku sa použijú primerane.

7. Helper sa zaväzuje užívateľa kontaktovať. Helper sa zaväzuje počas hovoru zabezpečiť dostatočné technické zázemie na realizáciu rozhovoru. Helper sa zaväzuje spustiť web kameru počas rozhovoru. To neplatí, ak by web kamera zásadne ovplyvnila technickú kvalitu hovoru.
8. Organizátor sa zaväzuje helperovi poskytnúť „Helper Guide“ na zlepšenie odbornosti porady. Helper nie je viazaný týmto postupom aj keď tento postup je odporúčaný.
9. Helper sa zaväzuje užívateľovi zaslať na konci alebo po uskutočnení hovoru dotazník spokojnosti.
10. Organizátor sa zaväzuje zaplatiť helperovi dohodnutú odmenu. To neplatí ak sa naplnia skutočnosti predpokladané v čl. 3 alebo v inej časti týchto podmienok.
11. Helper môže organizátora požiadať o zrušenie zaradenia do databázy písomne na oficiálny e-mail [info@gocompass.eu](mailto:info@gocompass.eu). Organizátor sa zaväzuje helpera vyradiť z databázy (a zároveň z webu) bezodkladne. Helperovi nezaniká nárok na odmenu za zrealizované alebo požiadané porady do dátumu žiadosti o vyradenie z databázy. Uvedené platí pri požadovaných poradách v prípade ak sa helper rozhodne očakávané rozhovory uskutočniť.
12. V prípade, ak sa bude helper správať počas rozhovoru nevhodne alebo poruší svoje povinnosti podľa tohto článku, organizátor je oprávnený jednostranne vylúčiť helpera z databázy. Ustanovenia odseku 11 sa použijú primerane. O vylúčení bude organizátor helpera informovať na jeho e-mail bezodkladne.

## **DRUHÁ HLAVA REKLAMÁCIA SLUŽBY**

### **Čl. 3 Reklamácia služby**

1. V prípade, ak užívateľ nezaplatí za službu a o službu stratí záujem, neplynú pre užívateľa z predmetného konania žiadne dôsledky.
2. V prípade, ak užívateľ zaplatí za službu ale služba sa z určitého dôvodu neuskutoční v dohodnutý ani náhradný čas do 7 dní, organizátor sa zaväzuje záujemcovi nahradiť plnú zaplatenú sumu. Helper v danom prípade nemá nárok na odmenu.
3. Náhradný hovor sa musí uskutočniť najneskôr do 7 dní od plánovaného uskutočnenia. Ak sa hovor nezrealizuje v tomto čase, hľadá sa naň akoby sa neuskutočnil.
4. Reklamácia sa môže uplatniť aj v zmysle čl. 1 ods. 7.
5. V prípade, ak sa rozhovor uskutoční a užívateľ si za službu zaplatí ale helper sa počas rozhovoru správa nevhodne, prípadne vôbec nereflektuje účel služby, užívateľ má právo na náhradu plnej zaplatenej sumy. O uvedenej skutočnosti musí užívateľ upovedomiť organizátora na oficiálny e-mail [info@gocompass.eu](mailto:info@gocompass.eu) do 1 dňa od realizácie hovoru. Užívateľ

by mal byť schopný preukázať svoje tvrdenie (odporúčame nahratie rozhovoru). Ak tak neučiní, nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy.

6. Účastník berie na vedomie, že akékoľvek otázky je potrebné smerovať na e-mailovú adresu organizátora [info@gocompass.eu](mailto:info@gocompass.eu).

#### Čl. 4

#### Ostatné podmienky

1. Užívateľ a helper je povinný prečítať si Informáciu o spracovaní osobných údajov uverejnenú na <http://gocompass.eu/wp-content/uploads/2019/07/COMPASS-GDPR.pdf>.
2. Služby v časti webu [www.gocompass.eu](http://www.gocompass.eu) „čo ti ponúkame“ sa spravujú vlastnými podmienkami a vlastným režimom. Tieto podmienky sa na ne nevzťahujú.
3. Organizátor si vyhradzuje právo meniť tieto podmienky účasti.

**V Bratislave, dňa 20.07.2019**