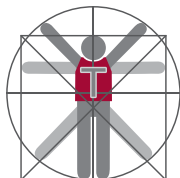




**TRGOVINSKA  
ZBORNICA SLOVENIJE**  
Slovenian Chamber of Commerce



# TRGOVINKO

## USPOSABLJA:

### KAKO RAVNATI

## V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBVLADOVATI STRES NA DELOVNEM MESTU?

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu ugotavlja, da imata tako nasilje tretjih oseb kot nadlegovanje na delovnem mestu precejšnje negativne posledice za posameznike, ki posredno prizadeneta tudi njihove družine, sodelavce, delovne organizacije in družbo kot celoto. Čeprav je ta naraščujoča skrb pripeljala do več informacij na tem področju, je še vedno potrebno izboljšati ozaveščenost in vzpodbujati boljšo razširjenost orodij in postopkov za preprečevanje in obvladovanje omenjenih poklicnih tveganj.

Z izvedbo projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« želi Trgovinska zbornica Slovenije izboljšati usposobljenost delavcev in delodajalcev v trgovinski dejavnosti za prepoznavanje in soočanje s tveganji za nasilje tretjih oseb in s tem povezanim stresom (metode za prepoznavanje in obvladovanje psihosocialnih tveganj in stresa), izboljšati zavedanje o pomenu psihičnega in fizičnega dobrega počutja na delovnem mestu ter posledično v zasebnem življenju. S tem se bosta izboljšala tako varnost kot zdravje zaposlenih, kar bo imelo pozitivne učinke na splošno klimo v našem delovnem okolju kot tudi na absentizmu in prezentizmu.

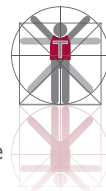
## NOSILEC PROJEKTA:

### TRGOVINSKA ZBORNICA SLOVENIJE

Dimičeva 13, Ljubljana

e-naslov: [info@tzslo.si](mailto:info@tzslo.si), telefon: +386 1 5898 212/213, faks: +386 1 5898 219,  
spletna stran: <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja>

Projekt »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« je na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje projektov za promocijo zdravja na delovnem mestu v letu 2015 in 2016 finančno podprl Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.



Z uspešno izvedbo vseh projektnih aktivnosti si je TZS med drugim zadala naslednje **CILJE PROJEKTA**:

- ▶ **informirati** ciljno in širšo zainteresirano javnost o aktualnem stanju na področju tveganj za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci, s posebnim poudarkom na zaposlenih v trgovini
- ▶ **izboljšati usposobljenost** delavcev in delodajalcev v trgovini pri soočanju s tveganji za nasilje tretjih oseb in s tem povezanim stresom za zagotovitev njihove večje varnosti in zdravja
- ▶ **ublažiti posledice izpostavljenosti** psihosocialnim tveganjem na delovnem mestu in s tem prispevati k manjši rabi zdravstvenih storitev in zmanjšanju stroškov delodajalcev in ZZSZ za nadomestila za začasno zadržanost od dela
- ▶ **povečati zavedanje** o pomenu psihičnega dobrega počutja na delovnem mestu za zagotovitev višje stopnje zdravja delavcev in delodajalcev ter zmanjšanje absentizma in prezentizma
- ▶ delavce in delodajalce v trgovinski dejavnosti **spodbujati k boljši skrbi za svoje zdravje** in na ta način izboljšati zdravstveno stanje zaposlenih v Sloveniji

#### **AKTIVNOSTI PROJEKTA:**

**ANALIZA STANJA NA PODROČJU TVEGANJ ZA NASILJE TRETJIH OSEB, PSIHO-SOCIALNIH TVEGANJ IN STRESA, KI SO JIM IZPOSTAVLJENI DELAVCI IN DELODAJALCI V TRGOVINI**, ki bo podlaga za oblikovanje priporočil zaposlenim v trgovini

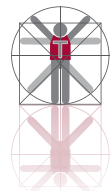
#### **UGOTOVITVE ANALIZE:**

- ▶ agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu je doživelo 64,09 % anketiranih
- ▶ oblika agresivnega ali nasilnega dejanja na delovnem mestu, ki so jo anketiranci največkrat doživeli, je nevljudno obnašanje, poniževanje in zbadanje (37,9 %)
- ▶ anketiranci so agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe največkrat doživeli pri reševanju reklamacije potrošniku (34,4 %), delu na blagajni - delo z denarjem (28,6 %) in pri svetovanju potrošniku (27,3 %), nekoliko manj pri polnjenju polic (4,4 %) ter opravljanju drugih delovnih obveznosti (5,2 %)
- ▶ med najpogostejšimi posledicami, ki so jih anketiranci občutili zaradi agresivnega ali nasilnega dejanja tretje osebe na delovnem mestu so razburjenost takoj ob in po dogodku (26,3 %) ter nemir, napetost in zaskrbljenost (14,8 %)
- ▶ 59 % anketiranih meni, da bodo praktične smernice v obliki priporočil ter izvedba strokovnih usposabljanj, ki jih bo v okviru projekta izvedla TZS, pripomogle k boljši usposobljenosti za soočanje s tveganji v primeru nasilja tretjih oseb

ustanovitev **DELOVNE SKUPINE TZS ZA PODROČJE VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU**, ki bo delovala celoten čas trajanja projekta, z aktivnostmi na področju varnosti in zdravja pri delu pa bo nadaljevala tudi po zaključku projekta ter tako zagotavljala dolgoročno širjenje pomena varnosti in zdravja pri delu v trgovinski dejavnosti

priprava in izdaja **ZLOŽENKE**

izvedba **ŠESTIH BREZPLAČNIH STROKOVNIH USPOSABLJANJ** za člane in drugo zainteresirano javnost po vseh večjih krajih v Sloveniji (Kranju, Celju, Mariboru, Novem mestu, Novi Gorici in Ljubljani)



## KAJ JE »ZUNANJE« NASILJE NA DELOVNEM MESTU?

Pojem »zunanje« nasilje na delovnem mestu na splošno zajema žalitve, grožnje in fizično ali psihološko nasilje s strani ljudi izven podjetja, vključno s kupci ali strankami (potrošniki), nad zaposlenim na delovnem mestu, kar ogroža njegovo zdravje, varnost in dobro počutje.

Agresivna ali nasilna dejanja imajo obliko:

- nevljudnega obnašanja – premalo spoštovanja do drugih
- fizičnega ali verbalnega nasilja – z namenom prizadeti napadenega
- napada – z namenom škoditi napadenemu

(Vir: Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, bilten št. 24, povzeto po spletni strani: <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/factsheets/24> dne 17. 2. 2016)

## KATERE SO KLJUČNE ZAKONODAJNE OBVEZNOSTI DELODAJALCEV?

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Uradni list RS, št. 43/2011 – ZVZD-1)

Skladno s prvim odstavkom 23. člena ZVZD-1 mora delodajalec na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje s strani tretjih oseb, poskrbeti za takšno ureditev delovnega mesta in opreme, ki tveganje za nasilje zmanjšata na najnižjo možno raven in ki omogočata stalen dostop pomoči na ogroženo delovno mesto.

Delodajalec mora načrtovati postopke za primere nasilja iz prejšnjega odstavka in seznaniti z njimi delavce, ki na takih delovnih mestih delajo (drugi odstavek 23. člena ZVZD-1).

Delodajalec mora sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (24. člen ZVZD-1).



## TRGOVINKO OPOZARJA!

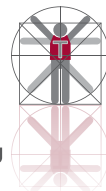
Z globo od 2.000 do 40.000 evrov se kaznuje za prekršek delodajalec, ki:

- ne poskrbi za ureditev delovnega mesta in opreme, ki tveganje za nasilje zmanjšata, in ki ne omogočata stalnega dostopa pomoči na ogroženo delovno mesto, na tistih delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje tretjih oseb (prvi odstavek 23. člena ZVZD-1)
- ne načrtuje postopkov za primere nasilja na delovnem mestu ter ne seznaniti z njimi delavcev, ki na takšnih delovnih mestih delajo (drugi odstavek 23. člena ZVZD-1)
- ne sprejme ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (24. člen ZVZD-1)

Z globo 500 do 4.000 evrov se kaznuje odgovorna oseba delodajalca, ki stori navedeni prekršek (drugi odstavek 76. člena ZVZD-1).

## PRISTOJNI ORGAN ZA NADZOR: MDDSZ - INŠPEKTORAT RS ZA DELO

Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana, T: (01) 280 36 60, F: (01) 280 36 77, e-naslov: [gp.irsd@gov.si](mailto:gp.irsd@gov.si)



## AKTIVNOSTI ZA PREPREČEVANJE IN SOOČANJE S TVEGANJI V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB ZAJEMAJO<sup>1</sup>:

- 1. IZDELAVO IZJAVE O VARNOSTI Z OCENO TVEGANJA**, v kateri natančno raziščete in opredelite nevarnosti, ki lahko ogrozijo varnost in zdravje delavcev ter pripravite program za zmanjševanje ugotovljenih tveganj in odpravo nevarnosti.



### TRGOVINKO SVETUJE DELODAJALCEM!

Oceno tveganja obravnavajte tudi v skladu z:

- lokacijo prodajalne v širšem smislu (soseska) in tipom prodajnega formata (bencinski servis, supermarket, manjša trgovina ...), saj je to ključni dejavnik pri ocenjevanju tveganja
- varnostjo dostopa do prodajalne (razpoložljivost javnega prevoza, parkirni prostori)
- vidnostjo v sami prodajalni in čakalnimi vrstami na blagajni, ki lahko spodbudijo nezadovoljstvo potrošnikov
- sprejetimi postopki obravnavanja zahtevkov, pritožb potrošnikov, usposabljanjem zaposlenih in dejanskim ukrepanjem v primeru nasilja tretjih oseb. Ugotovite, ali so vaši utečeni postopki in usposabljanja v podjetju še ustrezni, v kolikor niso, jih ustrezno prilagodite/spremenite

- 2. PREPREČEVANJE INCIDENTOV** s sprejemom ukrepov, s katerimi zgradimo ustrezno preventivno delovno okolje.



### TRGOVINKO SVETUJE DELODAJALCEM!

Sprejmite in izvajajte ukrepe za preprečevanje tveganj v primeru nasilja tretjih oseb na delovnem mestu. Ti ukrepi so med drugim lahko:

- usposabljanje zaposlenih za potrebe pravilnega postopanja, saj neusposobljenost dejansko poveča neprimerno ravnanje in neustrezno ukrepanje v dani situaciji
- ustrezno urejeni in osvetljeni prodajni prostori, ki omogočajo dober pregled nad celotno površino, vhodi in izhodi prodajalne morajo biti dostopni na enostaven in lahek način, vhodi in izhodi morajo omogočati hitro zaklepanje in odklepanje ter so odmaknjeni od možnih skrivališč, priporoča se namestitev sistemov video nadzora
- varnostni sistemi, ki onemogočajo dostop do blagajne nepooblaščenim osebam in ustrezni postopki za praznjenje blagajne ter prenos gotovine, ki jih morajo razumeti in spoštovati vsi zaposleni

- 3. OBVLADOVANJE KONFLIKTOV IN INCIDENTOV S TRETJIMI OSEBAMI**

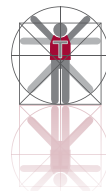


### TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM IN DELODAJALCEM!

Za uspešno obvladovanje konfliktov s tretjimi osebami:

- **PRED KONFLIKTOM ALI INCIDENTOM** se odkrito pogovorite z zaposlenimi o morebitnih konfliktih in incidentih, ki se lahko pojavijo ali so se že pojavili, zasnujte dogovor, ki bo veljal med sodelavci v primeru konfliktov in incidentov s tretjimi osebami glede medsebojne pomoči ter jasno oblikujte navodila za ravnanje v primeru reklamacij, kraj, ropov ...

<sup>1</sup> EuroCommerce in Uni Europa Commerce: Preventing third party violence in commerce - A toolkit



## ■ MED KONFLIKTOM ALI INCIDENTOM:

**v primeru osebnega napada z zasmehovanjem, žaljivimi pripombami, neprimernim jezikom ali gestami (npr. žvižganje)**



### **TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM IN DELODAJALCEM!**

- vsak delavec ima pravico do spoštljivega odnosa na delovnem mestu in to lahko od potrošnika tudi zahteva

## **v primeru reklamacije trgovskega blaga**



### **TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM!**

- v kolikor imate samostojno reklamacijsko službo potrošnika prijazno napotite, da se obrne nanjo
- v kolikor reklamacije sprejemate delavci v prodajalni postopajte skladno z naslednjimi navodili:
  1. potrošnika pozorno poslušajte, pokažite zanimanje za njegovo težavo ter izkažite pripravljenost za razrešitev nastale situacije
  2. potrošniku omogočite, da poda obvestilo o napaki skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo potrošnikov
  3. potrošnika obvestite o ugodno oziroma neugodno rešeni reklamaciji in mu to odločitev prijazno in umirjeno razložite



### **TRGOVINKO SVETUJE DELODAJALCEM!**

- vzpostavite enoten sistem reševanja reklamacij znotraj podjetja (npr. reklamacijski obrazci), saj se s tem izboljša učinkovitost in skrajša čas reševanja reklamacij
- delavce, ki so pristojni za reševanje reklamacij ustrezno seznanite z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo potrošnikov, ter z njimi večkrat opravite reševanje reklamacije na konkretnem primeru (vaja)

## **v primeru tatvine**



### **TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM!**

- delavec, ki storilca zasači pri sami tatvini, zadrži in o tem obvesti notranjo varnostno službo oziroma organe pregona – policijo
- delavec storilcu odvzame predmet tatvine, vendar pri tem ne sme opravljati osebne preiskave ali posegati v osumljenčeve predmete
- delavec sestavi zapisnik o preprečitvi iznosa neplačanega blaga iz notranjega ali zunanjega prodajnega prostora

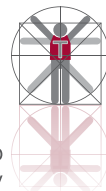


## nekatera priporočila delodajalcem in delavcem v primeru nastanka konflikta ali incidenta

1. **OSTANITE MIRNI** – zavedajte se situacije in ne pustite, da vas zajame panika. Mirnejši boste lahko bolje razmišljali o tem, kako ravnati v danem položaju ter boste hkrati vplivali tudi na ostale, ki se bodo zato počutili varneje
2. **SPROŽITE ALARMNI SISTEM ALI NA NOTRANJE DOGOVORJEN NAČIN O NAPADU OBVESTITE SODELAVCE** – v kolikor tega ne morete storiti neopazno, ne tvegajte
3. **UPORABITE ODPRTO DRŽO IN NE IZZIVAJTE NAPADALCA** – način, kako se predstavite je ključnega pomena. Napadalec mora verjeti, da ga ne boste napadli in način vaše drže lahko tako mišljenje okrepi. Uporabite rahlo odprto držo z eno nogo rahlo pred drugo, kjer je večina teže na zadnji nogi. Tak način drže daje nevtralni signal ter hkrati omogoča več svobode in hitrejšo odzivnost v primeru napada. Ne izzivajte napadalca, saj se lahko odzove nasilno in s tem ogrozi vašo varnost in varnost ostalih potrošnikov
4. **NE POVZDIGUJTE GLASU IN NE POVZROČAJTE PANIKE** – govorite v normalnem in enakomernem tonu in ne povzročajte panike, saj je velika verjetnost, da bo v tem primeru panika zajela tudi napadalca
5. **POSLUŠAJTE IN SPREMLJAJTE OBNAŠANJE NAPADALCA** – mogoče hoče biti napadalec samo slišan, zato ga ne prekinjate in se z njim ne prepirajte. V primeru ropa na ukaze napadalca izročajte gotovino počasi in obotavljivo
6. **RAZMISLITE PREDEN KAJ REČETE** – nepremišljenost lahko škodi
7. **BODITE POZORNI NA SVOJO OBRAZNO MIMIKO** – lahko prikimavate v smislu, da ste razumeli, kaj vam je bilo rečeno
8. **VZDRŽUJTE OČESNI STIK** – z napadalcem ustvarite povezavo in zgradite zaupanje, ki vam bo pomagalo, da boste napadalca pomirili in vzdrževali pogovor
9. **POSKUŠAJTE SI ZAPOMNITI ČIMVEČ PODATKOV O NAPADALCU** – bodite pozorni predvsem na zunanji videz (obraz, starost, težo, oblačila) ter izrečene besede, jezik, narečje, naglas
10. **PO KONČANEM NAPADU OPAZUJTE NAČIN IN SMER POBEGA** – opazujte ali je napadalec pobegnil peš ali s prevoznim sredstvom (registrska številka, znamka, barva avtomobila) in smer pobega. Hkrati bodite pozorni, da ne uničite morebitnih sledi ali dokazov

V vseh primerih nasilja, v najkrajšem možnem času oziroma takoj, ko boste to lahko varno storili, pokličite center za obveščanje 112. V celoti sodelujte s policijo in imejte ob njihovem prihodu roke na vidnem mestu, saj policija ob intervenciji ne more vedeti, kdo je napadalec in kdo žrtev.

- **PO KONFLIKTU ALI INCIDENTU:** vpleteni zaposleni - se pogovorite o situaciji z nadrejenim in sodelavci, nadrejeni in sodelavci - prisluhnite in dopustite, da udeleženci izrazijo svoje mnenje o situaciji brez prekinitve, ostanite nevtralni in nepristranski tako do sodelavca kot potrošnika, spoštujte in sprejmite dojemanje situacije sodelavca tudi, če se ne strinjate, vzdržite se osebnega vpletanja in se držite osrednje točke situacije
- ko ste opisali svojo izkušnjo in se pomirili, se lahko pogovorite tudi o tem, kako mislite, da je potrošnik doživel situacijo, in če bi karkoli lahko naredili drugače
- po napadu je smiselno, da delodajalec ponudi zaposlenim strokovno psihološko pomoč



**4. VZPOSTAVITEV PARTNERSKIH ODNOSOV** - izkušnje kažejo, da so najbolj uspešne pobude za povečanje varnosti zaposlenih in potrošnikov potekale v tesnem sodelovanju s številnimi deležniki (npr. policija, zasebna podjetja za varovanje, delodajalske in potrošniške organizacije, lastniki lokalnih objektov, skupine za podporo žrtvam ...)

## 5. INFORMIRANJE IN USPOSABLJANJE



### TRGOVINKO SVETUJE DELODAJALCEM!

Delovna mesta z visokim tveganjem za nasilje tretjih oseb opredelite v izjavi o varnosti z oceno tveganja ter na teh delovnih mestih opredelite in izvajajte ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe. Z ukrepi, predvidenimi za primere nasilja tretjih oseb, seznanite delavce, ki na takih delovnih mestih delajo.

### POSTOPANJE V PRIMERU PREJEMA GROŽNJE OZIROMA IZVAJANJA DRUGIH PRITISKOV NA ZAPOSLENE V ZVEZI Z OPRAVLJANJEM DELA:

**Grožnja** je, če kdo komu, zato da bi ga ustrahoval ali vznemiril, resno zagrozi, da bo napadel njegovo življenje ali telo ali prostost ali uničil njegovo premoženje velike vrednosti, ali da bo ta dejanja storil zoper njegovo bližnjo osebo.



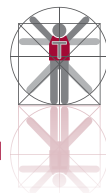
### TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM!

- v primeru prejema pisne grožnje (pismo, elektronsko sporočilo, sms sporočilo ...) brez odlašanja obvestite nadrejenega in poskrbite za ustrezno zavarovanje dokaznega gradiva
- v primeru neposredno (osebno) izražene grožnje oziroma izvajanja neposrednega pritiska, takoj ko je to v dani situaciji mogoče, o dogodku obvestite nadrejenega in o poteku dogodka pripravite uradni zaznamek, v katerem čim bolj natančno opišite potek dogodka in navedite podatke o morebitnih pričah
- vsi zaposleni, ki so kakorkoli vključeni v predmetni postopek so dolžni, zaradi občutljive narave zadeve in z namenom zaščite delavca, vse podatke in dokumente obravnavati kot zaupne in v zvezi s tem spoštovati določila o varstvu osebnih podatkov



### TRGOVINKO SVETUJE DELODAJALCEM!

- nemudoma obvestite strokovne službe, ki lahko delavcu, zoper katerega je bila grožnja naperjena, nudijo ustrezno strokovno pomoč (psihološka pomoč in svetovanje) ter pomoč pri vložitvi prijave pred organi pregona, saj ti postopki pripomorejo k hitrejši integraciji delavca nazaj v delo
- vso dokumentacijo v zvezi s postopki prijave groženj oziroma drugih pritiskov na zaposlene hranite
- zavzemite ničelno toleranco do vsakršnih groženj zaposlenim v zvezi z opravljanjem njihovega dela



## OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU IN V ZASEBNEM ŽIVLJENJU



### TRGOVINKO SVETUJE DELAVCEM IN DELODAJALCEM!

#### Vzpostavite psihično in fizično dobro počutje:

- v svoje življenje vključite vsaj 10-30 minut fizične aktivnosti dnevno (peš do banke, pošte, prodajalne, sprehod, varno parkirajte najdlje od doma, igrajte se z otroci, zavrtite si priljubljeno glasbo in plešite v dnevni sobi, vrtnarite)
- negujte dobre odnose s prijatelji in družino (preživite nekaj minut brez elektronike, pokličite prijatelja ali pojdite z njim na kavo ali sprehod)
- rdeča luč na semaforju naj bo dobra novica – čas za vas, za umiritev, večkratni globok vdih in izdih, izrecite lepo misel
- odstranite nepotreben stres (stvari in odnose, ki vam jemljejo energijo, nenehno pospravljanje)
- prepoznajte in pogovorite se o svojih občutkih v službi in/ali doma z osebo, ki ji zaupate
- nesebično pomagajte sodelavcem vsaj enkrat dnevno
- zagotovite vsaj 7-8 ur spanja dnevno

#### Soočite se s stresom:

- humor je najbolj konstruktiven način soočanja s stresom - vsaj enkrat na dan se od srca nasmejte
- osredotočite se na tisto, kar je v vaši moči
- poskušajte najti dobro plat situacije (kaj ste se naučili, kaj ste naredili dobro, kdo vam je pomagal)
- zapišite stvari, ki vas spravijo v stres in ob priliki izdelajte strategije zanje
- pomislite na nekaj lepega in si predstavljajte, da ste tam
- umaknite se za nekaj minut in se sprostite



### TRGOVINKO PRIPOROČA

#### TRI MINUTNO VAJO ZA OBVLADOVANJE STRESA IN SPROSTITEV

Vajo lahko uporabite kadar koli se znajdete v stresnih okoliščinah ali si želite samo dodatne pomiritve in sprostitev:

1. v sedečem ali ležečem položaju se prepustite stresu, ki ga občutite
2. palca položite na senca, blazinice prstov pa razporedite na čelo na predel nad obrvmi
3. nežno držite točke in globoko dihajte tako, da vdihujete skozi nos in izdihujete skozi usta. Točke držite, dokler ne občutite olajšanja (po navadi 1–3 minute)



IZDALA IN ZALOŽILA: Trgovinska zbornica Slovenije, Dimičeva 13, Ljubljana / KRAJ IN LETO IZDAJE: Ljubljana, 2016 / VODJA PROJEKTA: Mija Lapornik, TZS / 1. izdaja, Ljubljana, Trgovinska zbornica Slovenije / ŠTEVILO IZVODOV: 10.000 / NOSILEC MATERIALNIH AVTORSKIH PRAVIC: Trgovinska zbornica Slovenije / OBLIKOVANJE: Maja Tomažič