



Czech

Více hodnoty.
Více důvěry.

Postup pro řešení stížností, odvolání nebo reklamací – přehled pro veřejnost

1 Politika TÜV SÜD Czech

Základním pravidlem, které TÜV SÜD Czech dodržuje za všech okolností, je objektivní rozhodování při důsledném zachování principu rovnosti stran. Každá stížnost, odvolání nebo reklamacie (dále jen **stížnost**) musí být posouzena zodpovědným zaměstnancem a musí k němu být zaujato objektivní stanovisko nezávislým a odpovědným orgánem společnosti.

Je vyloučeno, aby v rozhodování mohl převážit partikulární zájem či svrchovaný postoj vůči klientovi či zainteresovaným stranám, ať jimi je kdokoliv. Každá stížnost musí být posouzena podle jeho obsahu, nikoliv formy, musí být jasně identifikováno merito věci a interní dokumentací je zaručen takový postup, který zaručuje, že věc bude objektivně a správně posouzena a rozhodnuta.

2 Oblasti činností TÜV SÜD Czech, na které lze podat stížnost

Stížnost lze uplatnit na všechny činnosti a procesy, za které je společnost TÜV SÜD Czech s.r.o. zodpovědná.

3 Kdo může stížnost podat

Stěžovatelem může být kterákoli fyzická nebo právnická osoba uplatňující výhradu vůči činnostem nebo procesům TÜV SÜD Czech s.r.o.

4 Způsob podání stížnosti

Stížnost musí být doručena písemně, poštou nebo elektronicky:

prostřednictvím odpovědního formuláře na www.tuvsud.com/cs-cz - v sekci **Klienti/Clients / Stížnosti/Complaints**
nebo poštou adresovanou na: TÜV SÜD Czech s.r.o. Útvar kvality, Novodvorská 994, 142 21 Praha 4, Česká republika
nebo e-mailem na adresu: quality.cz@tuvsud.com
nebo datovou schránkou : 7g9cian

Každá stížnost má obsahovat informace o záležitosti, které se týká, její časové určení a pokud je to možné, objektivní důkazy týkající se její podstaty. Dále pak adresu a kontaktní informace osoby, která stížnost podává. Anonymní stížnosti se nevyřizují – pouze se evidují.

5 Postup vyřizování stížnosti

Každá došlá stížnost je zaevidována a je určen pracovník odpovědný za prvoinstanční šetření stížnosti. Stěžovatel je o jejím přijetí písemně informován (poštou, e-mailem) do 14 dnů od přijetí stížnosti, včetně nástinu průběhu kroků, které TÜV SÜD Czech navrhne pro další postup v řešení dané stížnosti.

Stížnost bude společností TÜV SÜD Czech vyřešena do 30 dnů, nebo pokud se jedná o obzvláště složitý případ, do 60 dnů. O případném prodloužení termínu je stěžovatel vyrozuměn. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn do 10 dnů od konečného rozhodnutí stížnosti.

V případech, kdy stěžovatel není spokojen s výsledkem prvoinstančního řešení stížnosti nebo postupem jejího šetření je druhou instancí nezávislá Rada pro certifikaci (zastoupená předsedou Rady pro certifikaci). Druhá instance může změnit rozhodnutí první instance. Pro šetření v druhé instanci platí stejné termíny jako pro prvoinstanční řízení.

Veškerá korespondence mezi společností a stěžovatelem je vedena pouze písemně (poštou, e-mailem) z důvodu sledovatelnosti a dokladovatelnosti jednotlivých realizovaných kroků.

6 Stížnosti na klienta TUV SÜD Czech

V případě stížnosti na klienta TUV SÜD Czech, je tento klient bez zbytečných průtahů informován a TUV SÜD Czech si vyžádá jeho stanovisko ve věci stížnosti. O výsledku šetření písemně informuje kromě stěžovatele i klienta, vůči kterému byla stížnost podána.

Ve věci stížností zachovává TUV SÜD Czech vždy pravidla důvěrnosti a žádné informace získané v průběhu vyřizování stížností nejsou zásadně zpřístupněny třetí straně. Výjimku ze závazku představují případy, uvedené v obecně závazných právních předpisech, nebo případy, kdy je TUV SÜD Czech písemně ke sdělení informací klientem a stěžovatelem zmocněn nade vší pochybnost.