



Více hodnoty.
Více důvěry.

Postup pro řešení stížností, odvolání nebo reklamací (souhrnně podání) – 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 reklamáce (dále jen **podání**) musí být posouzena zodpovědným zaměstnancem a musí k němu být zaujato objektivní stanovisko nezávislým a odpovědným orgánem společnosti.

Je vyloučeno, aby v rozhodování mohl převážet partikulární zájem či svrchovaný postoj vůči klientovi či zainteresovaným stranám, ať jimi je kdokoli. Každé podání musí být posouzeno 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 uplatnit podání

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

3 Kdo může vznést podání

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

4 Způsob vznesení podání

Podání musí být doručeno 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

Každé podání 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 podání uplatňuje.

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

Anonymní podání se nevyřizují.

5 Postup vyřizování podání

Každé došlé podání je zaevidováno a je určen pracovník odpovědný za prvoinstanční šetření podání. Podavatel je o přijetí podání písemně informován (poštou, e-mailem) do 5 pracovních dnů od přijetí, včetně nástinu průběhu kroků, které TÜV SÜD Czech navrhne pro další postup v řešení daného podání.

Podání bude společností TÜV SÜD Czech vyřešeno do 30 dnů, nebo pokud se jedná o obzvláště složitý případ, do 60 dnů. O případném prodloužení termínu je podavatel vyrozuměn. O vyřízení podání bude podavatel vyrozuměn do 10 dnů od konečného rozhodnutí.

V případech, kdy podavatel není spokojen s výsledkem prvoinstančního řešení nebo postupem šetření, může podat odvolání ke druhé instanci. Druhou instancí je nezávislá Komise pro zabezpečení nestrannosti (zastoupená předsedou Komise pro zabezpečení nestrannosti). Druhá instance může změnit rozhodnutí první instance. Pro šetření v druhé instanci platí stejné termíny jako pro prvoinstanční řízení.

6 Pro oblast činností spadající pod CO IFS TÜV SÜD Czech platí následující:

Odvolání proti výsledkům auditu IFS:

Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi.

Odvolání proti výsledkům auditu IFS musí být vyřízeno do 20 pracovních dnů od obdržení informací z auditovaného místa.

Pro vyřizování stížností obdržených od společností a/nebo jiných příslušných stran platí následující:

Dopis potvrzující přijetí stížnosti musí být vydán nejpozději do pěti (5) pracovních dnů. První odpověď musí být poskytnuta do deseti (10) pracovních dnů od obdržení stížnosti. Úplná písemná odpověď se poskytne po dokončení úplného a důkladného prošetření stížnosti.

Pro vyřizování stížností přijatých úřady IFS je základ pro vyřizování stížností popsán v rámcové smlouvě IFS s certifikačními orgány:

- Pokud se stížnost týká kvality auditů IFS nebo obsahu zpráv o auditu IFS, certifikační orgán poskytne do deseti (10) pracovních dnů vyjádření o příčině a opatřeních určených k nápravě problému.

- Pokud se stížnost týká administrativních chyb, např. ve zprávách o auditu IFS, certifikátech IFS nebo v databázi IFS, certifikační orgán poskytne vyjádření o nápravě problému do pěti (5) pracovních dnů.

Vyjádření se vydává písemně, e-mailem nebo poštou.

7 Podání na klienta TÜV SÜD Czech

V případě podání na klienta TÜV SÜD Czech, je tento klient bez zbytečných průtahů informován a TÜV SÜD Czech si vyžádá jeho stanovisko k věci. O výsledku šetření písemně informuje kromě podavatele i klienta, vůči kterému bylo podání vzneseno.

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