

Zásady pro zavedení, udělování a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK ve spojení s logem Národního programu ČESKÁ KVALITA

Dlouhodobým cílem Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (dále jen „SČS“) je přispívat k rozvoji a kultivaci konkurenčního prostředí, podporovat kvalitu výrobků a služeb na trhu ČR a zapojovat spotřebitele na národní úrovni i do opatření ke zviditelnění podnikatelů uspokojujících potřeby spotřebitelů nad rámec jejich povinností stanovených právními předpisy. SČS v tomto ohledu navazuje i na podporu, kterou věnovalo rozvoji a kultivaci těchto vztahů na regionální a místní úrovni ČR již od roku 2000, a přijímá tyto Zásady pro zavedení, udělování a používání značky kvality SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK ve spojení s logem Národního programu Česká kvalita (dále jen „Zásady“):

1. Vlastníkem značky „Národní cena českých spotřebitelů SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ (dále též jen „Národní ceny“, popř. „značky“) je SČS, které je současně i jejím správcem, pokud se na její správě nedohodne smluvně s jiným subjektem.
2. Značku lze za stanovených podmínek po jejím přijetí do Národního programu Česká kvalita (dále jen „NPČK“) používat i ve spojení s logem NPČK.
3. Udělení značky vyjadřuje, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje produkty nebo služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to jak s přihlédnutím k jejich kvalitě a bezpečnosti, tak i s přihlédnutím k inovacím a stále se zvyšujícím potřebám spotřebitelů.
4. Vysokým očekáváním spotřebitele se přitom rozumí, že takový podnikatelský nebo jiný subjekt
 - a) v rámci svého podnikání či působení naplňuje požadavky jednak dané platnými a obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků a služeb, a dále že
 - b) při poskytování vybraných služeb nebo při uvádění vybraných produktů na trh
 - o má dostatečně srozumitelně deklarovanu jejich kvalitu a spolehlivost, že
 - o má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů, a že
 - o své služby poskytuje i s odpovídající a dostatečnou „nadstandardní“ odbornou úrovní, tzn. že v rámci své činnosti poskytuje spotřebitelům i další potřebné informace, jako jsou např. informace o zajištění odborného servisu, o souvisejících poradenských službách apod.
5. Udělení značky může také znamenat, že daný produkt nebo služba jsou spotřebitelem na trhu vnímány jako poměrně výlučné a specifické, a že mu tak přinášejí přiměřeně výjimečný užitek a uspokojení jeho potřeb.
6. Důvodem pro udělení značky může být i významný počin nebo zavedení významných systémových opatření ze strany oceněného subjektu, která jsou založena na naplňování vysokých očekávání spotřebitelů v ČR.
7. A značka také potvrzuje, že při udělení Národní ceny bylo hodnotící komisí (viz i dále) přihlédnuto rovněž k tomu, jaký image má daný subjekt mezi spotřebiteli, stejně jako u podnikatelské a místní samosprávy a případně i u živnostenského úřadu a příslušných dozorových orgánů, pokud bylo možné tyto informace získat.
8. Značka se uděluje na základě návrhu předneseného:
 - a) spotřebitelem obecně,
 - b) sympatizantem SČS nebo expertem a popř. i externím spolupracovníkem SČS,

- c) zástupcem partnerské organizace nebo místní či podnikatelské samosprávy anebo popř. i zástupcem státní správy) anebo
 - d) na základě výsledků šetření provedeného SČS nebo partnerskou organizací, pokud byla možnost udělení Národní ceny součástí podmínek při vyhlášení takového šetření nebo soutěže.
9. Značka se uděluje rozhodnutím ředitele SČS, a to na základě kladného doporučení hodnotící komise přijatého v souladu se Statutem hodnotící komise. Při plnění podmínek pro její udělení je možné ji oceněnému subjektu, resp. jeho výrobkům, službám anebo opatřením udělit i opakovaně.
10. Aby bylo ocenění platné, je zapotřebí, aby bylo vydáno oceněnému subjektu ve formě samostatného osvědčení, na kterém je uveden i konkrétní důvod pro udělení ocenění, a aby bylo podepsáno správcem značky. Vzor tohoto osvědčení stanoví ředitel SČS svým rozhodnutím.
11. Platné ocenění a Národní cenu je možné oceněnému subjektu i odebrat, a to pokud daný subjekt přestane splňovat podmínky pro její udělení anebo pokud ani na výzvu správce značky nezjedná v přiměřené době nápravu. To samé platí i pro smluvní ujednání mezi ním a správcem značky.
12. Hodnotící komise

Obecné podmínky a metodiku pro hodnocení subjektů, resp. jejich produktů a služeb, stanovuje Statut hodnotící komise, který je nedílnou součástí těchto Zásad.

Členy hodnotící komise navrhuje správce značky v souladu s těmito Zásadami a se Statutem hodnotící komise. Členové hodnotící komise si vybírají ze svého středu předsedu, který hodnotící komisi zastupuje.

Hodnotící komise je kolektivní orgán, jehož složení je neveřejné, ale jehož nezávislost na vlastníku i na správci značky je zaručena.

Hodnotící komise je oprávněna si přijmout v případě potřeby i svůj jednací řád a vyžádat si pro zvláštní případy na správci značky i zpracování specifického standardu pro hodnocení stejně jako doporučit, aby návrh anebo výsledek provedeného šetření či soutěže byly posouzeny ještě další nezávislou stranou.

Hodnotící komise je oprávněna při svém jednání brát do úvahy současně i další okolnosti související s hodnocením jednotlivých subjektů, které jsou navrženy na udělení Národní ceny, jako např. zda danému subjektu, resp. jeho produktům anebo službám již v minulosti byla či nebyla udělena či přiznána i jiná značka kvality, stejně jako i další skutečnosti související s jeho hodnocením.

13. Správce značky

Správce značky plní funkci tajemníka hodnotící komise a je vedle povinností uvedených ve Statutu hodnotící komise povinen poskytovat hodnotící komisi součinnost a připravovat i podklady pro její jednání, a to včetně sledování a vyhodnocování udělených ocenění a předaných značek ve vztahu k podmínkám, za kterých byly oceněným subjektům uděleny.

Toto sledování a vyhodnocování provádí správce značky i prostřednictvím nástrojů, které mu umožňují shromažďovat a vyhodnocovat i názory a spokojenost spotřebitelů.

Správce značky rovněž zpracovává a hodnotící komisi umožňuje používat standardizované formuláře, prostřednictvím kterých jsou hodnotící komisi předkládány jednotlivé návrhy k jejich projednání.

14. Logo, povolené varianty značky Národní ceny a podmínky pro jejich užívání

Logo a povolené varianty značky Národní ceny jsou včetně jejich možného spojení s logem NPČK uvedeny v příloze těchto Zásad.

Toto logo a značku Národní ceny může oceněný subjekt používat jen při plnění podmínek pro její udělení a na základě platně uzavřené licenční smlouvy se správcem značky, jejíž součástí je i poplatek za užívání tohoto loga a značky, nestanoví-li tyto Zásady nebo zvláštní ustanovení dané licenční smlouvy něco jiného.

Výši a způsob úhrady tohoto smluvního poplatku stanoví správce značky, který při tom přihlíží jednak k délce trvání licenční smlouvy a jednak i k charakteru podnikání nebo činnosti, velikosti a místu výkonu podnikání anebo činnosti ze strany oceněného subjektu.

Příslušná licenční smlouva pak může v případech, kdy se poplatek za užívání loga a značky Národní ceny zaváže namísto oceněného subjektu uhradit třetí osoba (např. firma, místní samospráva nebo popř. i stát), stanovit také tzv. sponzorovanou cenu. Její výše je vždy individuální a odvíjí se od výše příspěvku od daného sponzora anebo od daných sponzorů.

Při plnění podmínek pro udělení značky ze strany oceněného subjektu mu může správce značky dobu trvání licence za předem stanovených podmínek prodloužit nebo s ním může uzavřít i zcela novou licenční smlouvu. V těchto případech pak může dojít i k úpravě poplatku za užívání loga a značky Národní ceny stejně jako i k uplatnění nebo zrušení sponzorované ceny.

Jednomu subjektu může být uděleno současně i více licencí, a to pro různé produkty, služby anebo počiny či systémová opatření ve prospěch českých spotřebitelů.

Oceněný subjekt je přitom povinen logo a značku Národní ceny uvádět důsledně vždy jen ve spojení s daným důvodem pro její udělení, a nikoliv obecně se svým obchodním názvem či značkou, a to pouze po dobu trvání poskytnuté licence.

Po uplynutí doby, na kterou byla licenční smlouva sjednána, je oceněný subjekt, nedojde-li k prodloužení doby trvání licence nebo neuzavře-li se správcem značky licenční smlouvu novou, povinen učinit všechny potřebné kroky k tomu, aby prezentace a nabídky jeho produktů anebo služeb nebyly již nadále činěny ve spojení s logem a značkou Národní ceny a zejména pak ne ve spojení s logem NPČK.

15. Za porušení této povinnosti ze strany oceněného subjektu je s ním správce značky povinen sjednat i odrazující sankce.

16. Další povinnosti správce značky

Správce značky je kromě svých povinností podle těchto Zásad uvedených výše povinen také:

- a) uveřejnit tyto Zásady na svých webových stránkách,
- b) informovat kandidáty na udělení Národní ceny o podmínkách pro její udělování a užívání,
- c) informovat všechny subjekty, kterým byla Národní cena udělena, o případných změnách v podmínkách pro její udělování a užívání,
- d) v rámci vlastní kontrolní činnosti periodicky ověřovat spokojenost spotřebitelů s produkty anebo službami subjektů, kterým byla Národní cena udělena, a to prvotně před jejím samotným udělením a následně pak i při prodlužování její platnosti,
- e) ověřovat způsobilost oceněných subjektů k dlouhodobému dodržování stability procesů a tím i k zajišťování kvality jejich produktů nebo služeb,
- f) zajistit, aby držitelé Národní ceny používali její logo výhradně ve spojení s logem NPČK a aby informaci o tom, pro které výrobky, služby, provozovny, počiny či systémová opatření jim byla udělena, učinili i sami vhodným způsobem veřejně dostupnou (jako např. prostřednictvím svých webových stránek apod.),
- g) odebrat oceněnému subjektu Národní cenu, pokud ani po opakované výzvě k nápravě neplní podmínky pro její udělení anebo pokud závažným způsobem porušuje ujednání, která jsou obsažena v příslušné licenční smlouvě a která bezprostředně souvisejí s užíváním této značky,
- h) vést veřejně přístupnou evidenci subjektů, kterým byla Národní cena udělena, včetně informací o tom, pro které výrobky, služby, provozovny, počiny či systémová opatření jim byla udělena,

- i) podílet se aktivně na propagaci Národní ceny i NPČK a být po dobu platnosti příslušných licenčních smluv nápomocen i oceněným subjektům při propagaci jejich ocenění a
- j) plnit i další povinnosti, které vyplývají ze Zásad NPČK uveřejněných na stránkách Rady kvality ČR¹.

Tyto Zásady byly schváleny správní radou SČS dne 11. března 2026.

Příloha

Logo a povolené varianty značky Národní ceny českých spotřebitelů SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK a jejich možná spojení s logem NPČK



konzument.cz



konzument.cz



¹ <https://portalkvality.gov.cz/program-ceska-kvalita/>