

Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Dlouhodobým cílem Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (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 navazuje rovněž na podporu, kterou náš ústav téměř 20 let věnoval kultivaci těchto vztahů na regionální a na místní úrovni v ČR, a přijímá proto tyto Zásady pro zavedení, přiznávání a používání značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK na národní úrovni:

1. Vlastníkem značky Národní cena českých spotřebitelů SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK (dále též jen Národní cena, popř. značka) je Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS). SČS je zároveň i správcem této značky, pokud se na její správě nedohodne smluvně s jiným subjektem.
2. Přiznáním Národní ceny SČS vyjadřuje, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje produkty či 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.

Vysokým očekáváním spotřebitele se přitom rozumí, že takový podnikatelský nebo popř. i jiný subjekt

- v rámci svého podnikání či působení jednak naplňuje požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání či činnosti v ČR, a dále že
- při poskytování služeb či 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 „nadstandardní“ odbornou úrovní, tzn. že při tom poskytuje spotřebitelům potřebné informace, jako např. o zajištění odborného servisu, doplňujících souvisejících poradenských službách apod.

Přiznání tohoto ocenění může také znamenat, že daný produkt či služba jsou spotřebitelem na trhu vnímány jako poměrně výlučné a specifické, a že tak spotřebitelům přinášejí přiměřeně výjimečný užitek a uspokojení jejich potřeb.

Důvodem pro přiznání Národní ceny může být i zavedení významných systémových opatření na trhu ČR ze strany oceněného subjektu, které jsou založeny na naplňování vysokých očekávání uživatelů jeho služeb.

Národní cena rovněž potvrzuje, že při jejím udělení bylo hodnotící komisí (viz níže), ustavenou při SČS, přihlédnuto i k tomu, jaký image má subjekt mezi spotřebiteli, a případně i u místní a podnikatelské samosprávy včetně živnostenských úřadů, dozorových orgánů, atp., pokud tyto informace bylo možno získat.

3. Národní cena je přiznávána na základě návrhu předneseného:
 - a) spotřebitelem obecně,
 - b) sympatizantem SČS, expertem či externím spolupracovníkem SČS,
 - c) zástupcem partnerské organizace nebo místní či podnikatelské samosprávy (popř. zástupcem státní správy),
 - d) anebo na základě výsledků šetření provedeného Sdružením českých spotřebitelů, z.ú. nebo partnerskou organizací, pokud byla možnost udělení této ceny součástí podmínek při vyhlášení takového šetření anebo soutěže.
4. Národní cena je přiznávána ze strany SČS rozhodnutím ředitele SČS, a to na základě kladného doporučení hodnotící komise přijatého v souladu se Statutem a Jednacím řádem hodnotící komise.
5. Aby bylo ocenění platné, je zapotřebí, aby bylo vydáno ve formě samostatného osvědčení, na kterém je uveden konkrétní důvod pro udělení ocenění, a aby toto osvědčení bylo podepsáno současně jak správcem značky, tak i předsedou hodnotící komise, který tím potvrzuje, že byly naplněny požadavky pro udělení Národní ceny a zejména pak podmínky uvedené v čl. 2 těchto Zásad.
6. Vzor vydávaného osvědčení o přiznání Národní ceny stanoví ředitel SČS rozhodnutím.
7. Národní cenu a platné ocenění je možné na návrh správce značky po projednání takového návrhu v hodnotící komisi oceněnému subjektu i odebrat, a to za předpokladu, že daný subjekt přestal splňovat podmínky pro její přiznání, pokud jde o konkrétní důvody, pro které mu byla Národní cena udělena, anebo že i přes výzvu správce značky porušuje podmínky, za kterých mu bylo toto ocenění uděleno.
8. 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. Hodnotící komise je kolektivní orgán, jehož nezávislost jak na Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., tak i na správci značky je zaručena. Členové hodnotící komise si ze svého středu vybírají svého předsedu, který hodnotící komisi zastupuje.

Hodnotící komise je oprávněna si přijmout v případě potřeby i svůj jednací řád a vyžádat si pro zvláštní případy na správci značky zpracování i specifického standardu pro hodnocení či doporučit posouzení návrhu anebo výsledku provedeného šetření ještě další stranou.

Hodnotící komise je oprávněna při svém jednání brát do úvahy i další okolnosti (jako např. i to, zda navrženému subjektu, jeho službě či produktu byla již přiznána nebo naopak nepřiznána jiná značka kvality apod.), a stejně tak i další skutečnosti související s posouzením.

9. 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 podklady pro její jednání, včetně sledování a vyhodnocování udělených ocenění a předaných značek ve vztahu k podmínkám, za kterých byly přiznány.

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

Správce značky zpracuje a bude rovněž používat standardizované formuláře, na kterých budou hodnotící komisi předkládány návrhy k jejich projednání.

10. Logo Národní ceny

Logo Národní ceny je uvedeno v příloze těchto Zásad.

Toto logo (značku) může oceněný subjekt používat jen na základě plnění podmínek pro přiznání značky a na základě licenční smlouvy uzavřené se správcem značky po zaplacení smluvního poplatku za její užívání, nestanoví-li tyto Zásady a zvláštní ustanovení níže něco jiného.

Výši smluvního poplatku stanoví správce značky.

Poplatek se platí jednorázově na dobu trvání licence, zpravidla na 1 až 3 roky dle povahy dané služby či daného produktu a podle charakteru ocenění.

Oceněný subjekt je povinen značku uvádět vždy důsledně ve spojení s daným důvodem (určením) pro přiznání značky a nikoliv jen se svým jménem obecně. Tato povinnost musí být vždy také součástí i platně uzavřené licenční smlouvy s každým subjektem.

Licence na používání loga Národní ceny může být přitom po přezkoumání a při naplnění podmínek pro udělení tohoto ocenění udělena i opakovaně. Stejně tak jednomu subjektu může být uděleno více licencí, a to pro různé produkty, služby anebo počiny ve prospěch českých spotřebitelů.

11. Zvláštní ustanovení k udělování licencí na užívání značky Národní ceny

Smluvní poplatek za užívání značky Národní ceny může být s přihlédnutím k okolnostem jednotlivých návrhů anebo i výsledkům provedených šetření správcem značky snížen anebo zcela prominut.

Správce značky přitom vezme do úvahy zejména velikost a charakter oceňovaného subjektu (např. zda se jedná o mikro podnik či malou rodinnou firmu), velikost sídla, kde daný subjekt svoji činnost provozuje (např. zda se jedná o sídlo s méně než 3.000 obyvateli) a také charakter obdobně na trhu nabízených služeb, produktů či opatření přijatých ve prospěch spotřebitelů (např. zda se jedná o výrobu zákusků, kadeřnictví anebo služby určené pro děti a mládež apod.)

12. Další povinnosti správce značky

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

- informovat kandidáty o podmínkách pro přiznání a užívání značky,
- o udělení a termínech předávání jednotlivých Národních cen informovat po dohodě s oceněnými subjekty hromadné sdělovací prostředky a média,
- s ohledem na specifika oceněných služeb nebo produktů být oceněným subjektům nápomocen po dobu platnosti licenční smlouvy i při další propagaci jejich ocenění,
- usilovat v jednotlivých letech fungování značky o podporu udělování Národních cen ze strany strategických partnerů a dalších partnerů této ceny,
- vyhodnocovat výhodnost a užitečnost zapojení Národní ceny SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK do programů podporovaných Radou kvality ČR a popř. i do jiných veřejných programů, a
- udržovat o značce aktuální informace na webových stránkách.

Zpracovali:

Ing. Libor Dupal, Mgr. Viktor Vodička (leden – únor 2019)

Schváleno Správní radou SČS dne:

27. 2. 2019



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Loga NÁRODNÍ CENY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Příloha k Zásadám pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz