

**... barevný svět v tisku**



**GARAMON**  
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.  
Wonkova 432  
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101  
e-mail: [garamon@garamon.cz](mailto:garamon@garamon.cz)  
[www.garamon.cz](http://www.garamon.cz)

knihy • prospekty  
• katalogy • brožury  
• plakáty • kalendáře  
• výroční zprávy  
• korespondenční  
materiály • úřední  
tiskoviny • noviny • časopisy  
• další polygrafické výrobky

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden  
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,  
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce  
tel.: 495 499 086  
mobil: 603 234 459  
e-mail: [radnice@garamon.cz](mailto:radnice@garamon.cz)

**Český institut pro akreditaci, o.p.s.**  
„Accredo – dávám důvěru“

NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN  
Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, [mail@cai.cz](mailto:mail@cai.cz), [www.cai.cz](http://www.cai.cz)

**ČIA akredituje:**

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

**ČIA je členem mezinárodních organizací  
a signatářem multilaterálních dohod:**

**EA**  
EUROPEAN  
ACCREDITATION  
Evropská organizace pro spolupráci  
v oblasti akreditace (EA)

**ILAC-MRA**  
Mezinárodní spolupráce  
v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)

**IAF**  
Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

**O NÁS**

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.



Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice  
tel.: +420 261 263 574, e-mail: [scs@konzument.cz](mailto:scs@konzument.cz)  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

**Konzument Test**, periodikum 2x ročně, registrace MK E 22985 © SČS, číslo vydání 24, prosinec 2019

Vydává Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČO 00409871. Text pro toto vydání zpracoval © Mgr. Viktor Vodička. Grafická úprava a sazba Kateřina Tomášková. Vytiskla tiskárna Studio 66 & Partners s.r.o.

ISSN 1801-528X

# Konzument Test

Periodikum Sdružení českých spotřebitelů  
Vychází 2x ročně  
Číslo 24 / prosinec 2019




Vydání tohoto čísla a zavedení Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník bylo podpořeno společností Mastercard Europe SA.

**SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK – NÁŠ CÍL**

**ÚVODEM**

Jak probíhá nákup v naší firmě, ať už na webu či v prodejně? Odchází zákazník spokojený? To je otázka, kterou si klade snad každý manažer, neboť ví, že jedině spokojený zákazník se rád vrací a nakupuje opakovaně. I drobní živnostníci vědí, že je daleko těžší získat úplně nového zákazníka než prodávat své řemeslo opakovaně, a specialisté na marketing k tomu dodávají, že někdy stačí pro klienta udělat něco málo navíc, aby si zákazník firmu zapamatoval a své preference i ve velmi konkurenčním prostředí vyjádřil.

To, aby spokojených zákazníků u nás přibývalo, je dlouhodobým cílem i Sdružení českých spotřebitelů, (SČS), v rámci kterého se zasazujeme, aby v ČR docházelo k rozvoji a kultivaci konkurenčního prostředí a aby vynikly ty výrobky a služby, které spokojenost zákazníků vytváří anebo přinejmenším podporují. Tento pocit, se kterým zákazníci odchází, ať už se zklamáním anebo naopak s potěšením, je totiž důležitým motorem pro podnikání i domácí spotřebu, která je někdy možná u nás podceňována, ale která v ČR rozhodně nabývá na významu.

Už v roce 2000 jsme se proto zaměřili na úspěšné společnosti bez ohledu na jejich velikost a pozitivní ohlasy, které na straně spotřebitelů reflektovali menší citlivost na vývoj cen i větší věrnost, nás motivovali k tomu, abychom nejprve v Ústeckém kraji a poté postupně až v šesti dalších krajích vyhlásili na regionální úrovni Cenu spokojeného zákazníka, a to pod patronací hejtmanů

jednotlivých krajů, a abychom už téměř před 20 lety ocenili první podnikatele, kteří oceňování spotřebitelů v ČR a jejich naplnění berou skutečně vážně.

V souladu s vyhlášenými podmínkami tak toto ocenění do začátku letošního roku získalo již více než 1.200 podnikatelů z Ústeckého, Karlovarského, Moravskoslezského, Jihomoravského, Jihočeského a Královéhradeckého kraje, kteří tuto cenu převzali z rukou významných představitelů svého kraje, ale ani s tím jsme se nespokojili a v letošním roce jsme přistoupili k úpravám této ceny s cílem umožnit získat toto ocenění i větším podnikům a poskytovatelům služeb, kteří neoperují jen na místní úrovni, ale kteří své produkty a služby nabízejí i ve větším měřítku, a poprvé jsme vyhlásili Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník.

Neznamená to ovšem, že bychom se od drobných podnikatelů odvrátili. Naopak, Národní cena zahrnuje široké spektrum jednotlivých oborů podnikání, od maloobchodního prodeje až po hotely a restaurace, služby cestovních kanceláří, prodej a servis dopravních prostředků, služby občanům a výrobu a stavebnictví a vysoký podíl oceněných podnikatelů tvoří i dnes drobní podnikatelé a často i rozvíjející se rodinné firmy, z čehož máme velkou radost, a všem oceněným touto cestou gratulujeme a za jejich přístup k zákazníkům v ČR i děkujeme.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

**CO UDĚLENÍ NÁRODNÍ CENY OBNÁŠÍ?**

Příznání Národní ceny vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje své produkty či služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to jak s přihlédnutím k jejich bezpečnosti a kvalitě, tak i s přihlédnutím k inovacím a stále se zvyšujícím potřebám českých spotřebitelů.

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

podnik městské hromadné dopravy apod.) v rámci svého podnikání či působení naplňuje jednak požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání či činnosti v ČR, a dále že má při poskytování služeb či při uvádění vybraných produktů na trh dostatečně srozumitelně deklarovanu jejich kvalitu a spolehlivost, že má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů, a že své služby poskytuje

i s „nadstandardní“ odbornou úrovní, tzn. že při tom poskytuje spotřebitelům potřebné informace, jako např. o zajištění odborného servisu, o souvisejících doplňkových poradenských službách apod.

Příznání tohoto ocenění může ale také znamenat, že daný produkt či služba jsou spotřebiteli na trhu vnímány jako poměrně výlučné a specifické, a že jim přinášejí přiměřeně výjimečný užitek a uspokojení jejich potřeb. A důvodem pro příznání Národní ceny pak může být i zavedení významných systémových opatření na trhu v ČR ze strany oceněného subjektu, a to opět takových, které jsou založeny na naplňování vysokých očekávání uživatelů jeho služeb.



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.  
CZECH CONSUMER ASSOCIATION  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

Zájemce zde odkazujeme i na Zásady pro zavedení, příznávání a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky Spokojený zákazník, které jsou veřejně přístupné na našich webových stránkách [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz) anebo i na doméně [www.konzument-ocenuje.cz](http://www.konzument-ocenuje.cz).

Vlastníkem značky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník je přitom Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) a SČS je v současnosti zároveň i správcem této značky.

**ODKUD PRAMENÍ JEDNOTLIVÉ NÁVRHY NA OCEŇOVÁNÍ?**

Národní cena je příznávána na základě návrhů přednesených samotnými spotřebiteli, experty či externími spolupracovníky SČS, zástupci partnerských organizací i s přihlédnutím k potřebám hendikepovaných anebo jinak znevýhodněných spotřebitelů a tuto možnost jsme dali také místním či podnikatelským samosprávám a popřípadě i zástupcům státní správy, pokud o ni do budoucna projeví zájem.

Novinkou je pak možnost tuto cenu při-



znat i na základě výsledků provedeného průzkumu nebo šetření, pokud je možnost udělení této ceny součástí podmínek při vyhlášení takového šetření nebo soutěže, a to ať už bude vyhlášena přímo námi nebo ze strany naší partnerské organizace.

#### KDO TYTO NÁVRHY HODNOTÍ?

Podmínkou pro přiznání Národní ceny je přitom pozitivní doporučení hodnotící komise přijaté v souladu se Statutem a Jednacím řádem této komise, které jsou rovněž veřejně přístupné na našich webových stránkách, a velmi nás těší, že v jednotlivých krajích se naše cena stala postupem času i synonymem pro spolupráci spotřebitelů s podnikateli a dozorovými orgány, které se na posuzování jednotlivých návrhů na udělení ocenění aktivně podílí a bez jejichž účasti by byl počet dosud oceněných podnikatelů i jistě mnohem vyšší.

Hodnotící komise je vždy kolektivní orgán, jehož nezávislost je na SČS a správci značky zaručena, a 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 či doporučit posouzení konkrétního návrhu anebo výsledku provedeného šetření ještě další nezávislou stranou.

Zastoupení jednotlivých stran v hodnocení je přitom (indikativně) následující:

- spotřebitelé
- akademická sféra
- zástupci výroby a obchodu z profesních svazů a komor
- experti z oblasti standardizace a příbuzných oborů
- zástupci veřejné správy a samosprávy
- partneři
- nezávislí experti a ostatní

a na každém hodnocení se přitom musí podílet nejméně tři hodnotitelé, a to obvykle alespoň ze dvou různých zainteresovaných stran. V rámci jednání hodnotících komisí jsou přitom brány v potaz i další skutečnosti jako např. jaký image má navržený subjekt mezi spotřebiteli, u místní či podnikatelské samosprávy a živnostenských úřadů či právě u dozorových orgánů, a také, zda např. navrženému subjektu, jeho službě či produktu již v minulosti byla přiznána jiná značka kvality anebo naopak nebyla apod.

#### NA JAK DLOUHO SE OSVĚDČENÍ OCEŇENÝM SUBJEKTŮM VYDÁVÁ?

Osvědčení se vydává zpravidla na 2 roky a na vydaných osvědčcích je vždy uveden i konkrétní důvod pro udělení ocenění, ale Národní cenu je možné po projednání v hodnotící komisi oceněnému subjektu i odebrat, pokud by měl např. daný subjekt přestat splňovat podmínky pro její přiznání anebo pokud by i přes výzvu správce značky měl závažným způsobem porušovat podmínky, za kterých mu byla udělena.

Doba, po kterou by oceněný subjekt měl splňovat podmínky pro udělení ocenění, ale může být i delší, a je dána obecně licenční smlouvou, na základě které může držitel ocenění používat značku Národní ceny i ke komerčním anebo jiným účelům, ale i v takovém případě platí, že oceněný subjekt je vždy povinen důsledně uvádět tuto značku ve spojení se svým jménem, aby bylo zřejmé, k jakému produktu, službě anebo počínu ve prospěch českých spotřebitelů se dané ocenění váže.

#### JE VYUŽÍVÁNÍ ZNAČKY DRAHÉ?

Využívání značky Národní ceny není drahé, protože tam, kde je to buď odůvodněno velikostí sídla, kde k uspokojování potřeb spotřebitelů dochází, nebo kde je to dáno i velikostí či charakterem podniku, může správce značky smluvní poplatky za užívání značky snížit nebo při naplnění těchto podmínek i zcela prominout. A hlavním důvodem pro to je skutečnost, že v SČS budeme rádi zviditelňovat podnikatele, kteří si bez ohledu na jejich velikost

a charakter činnosti zakládají nejen na kvalitě svých výrobků a služeb, ale kteří současně uspokojují i jiné potřeby spotřebitelů v ČR nad rámec svých vlastních povinností stanovených našimi právními předpisy ČR.

#### JAK NA OCEŇENÍ REAGUJÍ ZÁKAZNÍCI?

Jako zákazníci každodenně zvažujeme, co potřebujeme i co chceme, a rozhodujeme se, kde budeme nakupovat, a toto ocenění nám při tomto rozhodování pomáhá. A to proto, že produkty a služby poskytované spotřebitelům, přístup prodejce a celé firmy, to, jak nákup proběhl nebo co jsme v jeho průběhu zažili, a i všechny další pozitivní anebo negativní prožitky spojené s nákupem (jako je např. financování nákupu, následný servis anebo i přístup firmy a jejích zaměstnanců k řešení případných problémů a potíží spojených se zakoupenými produkty), nejsou rozhodující jen pro daného zákazníka, ale i pro ostatní spotřebitele, kteří tak díky tomuto ocenění a značce dostávají informaci, že nákupy u dané firmy probíhají v pořádku a (což je velmi důležité) i ke spokojenosti zákazníků.

Zjednodušeně a krátce řečeno, i nadále v řadě oborů a oblastech podnikání platí, že nejlepší reklamou pro daný podnikatelský subjekt je v praxi především spokojený zákazník a jeho hlas na trhu.

#### A JAK LETOŠNÍ VYHLÁŠENÍ NÁRODNÍ CENY DOPADLO?

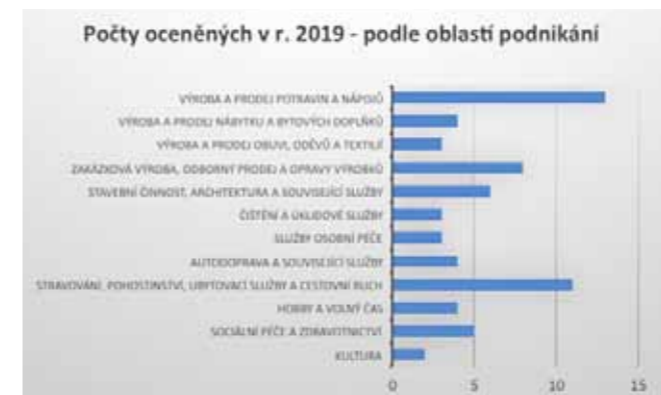
Jak jsme již uvedli, dlouhodobým cílem SČS je přispívat nejen k harmonizaci vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli, ale vytvářet v ČR i pozitivní klima pro akceptaci kvalitních výrobků a služeb, a protože základním přístupem ke kvalitě na straně podnikatelů je poskytovat svým zákazníkům i právě něco navíc, rádi bychom zde výsledky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník v letošním roce představili, a především pak i jednotlivé oceněné subjekty, kteří si díky důvěře zákazníků a svěmu úsilí a přístupu u nás tuto cenu v roce 2019 zasloužili. Cena byla letos vyhlášena i s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR dne 30. května 2019 a možnost podávat podněty a návrhy na ocenění měli spotřebitelé, zástupci obcí a profesních sdružení a asociací i nejširší veřejnost v ČR až do konce července.



A je nám velkou ctí, že jejímu vyhlášení udělili postupně záštitu i pan Oldřich Bubeníček, hejtman Ústeckého kraje, pan PhDr. Jiří Štěpán Ph.D., hejtman Královéhradeckého kraje, pan prof. Ing. Ivo Vondrák CSc., hejtman Moravskoslezského kraje, pan JUDr. Bohumil Šimek, hejtman Jihomoravského kraje a také paní Mgr. Ivana Stráská, hejtmanka Jihočeského kraje, což zvyšuje mezi spotřebiteli nejen význam tohoto ocenění, ale i prestiž oceněných, kterých letos bylo 66.



K vyhlášení výsledků přitom došlo v jednotlivých krajích v průběhu od 17. října do 26. listopadu 2019, a veliké poděkování patří vedle Ing. Libora Dupala jako předsedovi Správní rady SČS a koordinátorovi všech akcí spojených s touto cenou i jednotlivým členům hodnotících komisí, na kterých ležela v letošním roce pod vedením pana Radka Černého (předsedy Komise pro zemědělství a venkov Rady Ústeckého kraje a starosty obce Lovčkovice) v Ústeckém kraji, pana Ing. Jiřího Dušáka (vedoucího oddělení Krajského živnostenského úřadu) v Královéhradeckém kraji, pana Jana Krkošky (náměstka hejtmána) v Moravskoslezském kraji, pana Ing. Petra Hýblera (náměstka hejtmána) v Jihomoravském kraji a také paní Ing. Dany Feferlové (zástupkyně ředitele Jihočeské hospodářské komory) v Jihočeském kraji největší tíha výběru těch, kteří byli nakonec oceněni a kteří osvědčení na léta 2019-2021 získali.



A jsme velmi rádi, že zde tyto subjekty, kteří Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník v roce 2019 získali, můžeme i podle vybraných oblastí a oborů podnikání představit:

#### 1. Výroba a prodej potravin a nápojů

- Alena Ellerová (Znojmo)
- Bohumil Filip (Ivančice)
- breAd. & edible labels s.r.o. (Staré Město)
- Investyss, s.r.o. (Dubí)
- Jana Mitasová (Jindřichův Hradec)
- Markéta Toběrná (Velké Albrechtice)
- NoVy Vacov, spol. s r.o. (Vacov)
- Pavla Biedermannová (Hradec Králové)
- Řeznictví Novotný, s.r.o. (Horní Maršov)
- Statek Horní Dvorce, s.r.o. (Zahrádky)
- Vinařství Lahofer, a.s. (Dobšice)
- Vladimíra Musilová (Děčín)
- Zdeňka Eywo Janská (Vyškov)

#### 2. Výroba a prodej nábytku a bytových doplňků

- Europur, s.r.o. (Břeclav)
- Nejlepší nábytek s.r.o. (Louny)
- Pavel Dostál (Polanka nad Odrou)
- Ráj kování s.r.o. (Ostrava)

#### 3. Výroba a prodej obuvi, oděvů a textilií

- BOKAP, s.r.o. (Znojmo)

- Spoltex Kravaře s.r.o. (Kravaře)
- Zuzana Bílková (Frýdek-Místek)

#### 4. Zakázková výroba, odborný prodej a opravy výrobků

- Ferdinand Halmí (Most)
- Jaroslav Pochman (Teplice)
- Petr Růžicka (Prachatice)
- Petr Švamberg (Tábor)
- Petr Vozka (Most)
- Roman Mádle (Sobčice)
- Vladimír Kuňák (Brušperk)
- Železářství Krejčík s.r.o. (Prachatice)

#### 5. Stavební činnost, architektura a související služby

- Beskydský šindel s.r.o. (Frenštát pod Radhoštěm)
- František Ugorčák (Jirkov)
- Josef Pilát (Svatoborice)
- Lukáš Vetengl (Chomutov)
- Milan Beneš (Prachatice)
- Pavel Hofman (Planá nad Lužnicí)

#### 6. Čištění a úklidové služby

- Karin Smiešková (Petřvald)
- Lenka Broušková (Vyškov)
- Majka – úklidové služby, s.r.o. (Jaroměř-Josefov)

#### 7. Služby osobní péče

- Iveta Plemlová (České Budějovice)
- Nikola Soušková (Bílina)
- Otto Kesner (Dolní Olešnice)

#### 8. Autodoprava a související služby

- Auto-Kozelský s.r.o. (Kravaře)
- Autodoprava Jelínek s.r.o. (Liboucheč)
- Autoškola Němcanský s.r.o. (Opava)
- Europneu CZ s.r.o. (Hradec Králové)

#### 9. Stravování, pohostinství, ubytovací služby a cestovní ruch

- Borovanský dvůr s.r.o. (Borovany)
- Comelo s.r.o. (Lovosice)
- Hotel Start, s.r.o. (Špindlerův Mlýn)
- Iveta Zezulková (Znojmo)
- Jakub Ptáček (Budišovice)
- Jaroslav Bureš (Rajhrad)
- Kateřina Doležalová Chalupová (Katov)
- Ludmila Tvrdoňová (Brno-město)
- Pavel Bílek (Vrbice)
- Pavel Bradáč (Katovice)
- Tomáš Machalínek (Kyjov)

#### 10. Hobby a volný čas

- Jan Lapčík (Znojmo)
- Modelimex s.r.o. (Teplice)
- Pavel Ponížil (Ústí nad Labem)
- Zahradnictví WEISS s.r.o. (Otice)

#### 11. Sociální péče a zdravotnictví

- DS MORAVA a.s. (Šanov)
- Oční optika Alena Boháčová s.r.o. (Rychnov nad Kněžnou)
- Optik Žabková s.r.o. (Jindřichův Hradec)
- Marta Novotná (Teplice)
- Ultina s.r.o. (Trhové Sviny)

#### 12. Kultura

- Pavel Plecháč (Cítoliby)
- Tarstia spol. s r.o. (Český Krumlov)

VŠEM OCEŇENÝM GRATULUJEME.