

Vydání (Revision)	Účinnost od (Effective as of)
3	2018-11-30
Příloha (Annex)	Strana (Page)
1	1 z 1

## Směrnice (Procedure)

P 540 – 073

**Stížnosti, odvolání a reklamace  
(Complains, appeals and  
reclamations)**



# Postup pro řešení stížností, odvolání, 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 či reklamace (dále podání) musí být posouzeno 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. 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 podat stížnost, odvolání, reklamaci

Podání lze uplatnit na všechny činnosti a procesy, které společnost TÜV SÜD Czech s.r.o. realizuje v rámci inspekce, certifikace produktů a certifikace systémů managementu za které je zodpovědná.

## 3 Kdo může stížnost, odvolání, reklamaci podat

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

## 4 Způsob podání

Stížnost, odvolání či reklamace musí být podána písemně a zaslána poštou na adresu:

TÜV SÜD Czech s.r.o. - Útvar kvality  
Novodvorská 994  
142 21 Praha 4 Česká Republika  
nebo e-mailem na adresu: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz)

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 stížnost, odvolání či reklamaci podává. Anonymní podání se nevyřizují – pouze se evidují.

## 5 Postup vyřizování podání

Každé došlé podání je zaevidováno a je určen pracovník odpovědný za prvoinstanční šetření. Podavatel je o přijetí 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 proti výsledku odvolání. Druhou instancí je 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 podavatelem je vedena pouze písemně (poštou, e-mailem) z důvodu sledovatelnosti a dokladovatelnosti jednotlivých realizovaných kroků.

## 6 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. O výsledku šetření písemně informuje kromě podavatele i klienta, vůči kterému bylo podání směřováno.

Ve věci podání zachovává TÜV SÜD Czech vždy pravidla důvěrnosti a žádné informace získané v průběhu vyřizování nejsou zásadně zpřístupněny třetí straně. Výjimku ze závazku představují 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.