



Statut hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

1. Základní ustanovení

- a) Vlastníkem značky Národní cena českých spotřebitelů SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK (dále též jen Národní cena popř. značka) je Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS).
- b) Národní cena je přiznávána za službu, produkt, přijaté opatření anebo počin ve prospěch českých spotřebitelů, pro které poskytovatel služby/výrobce/prodejce či jiný subjekt (dále jen „oceněný subjekt“, nebo „subjekt navržený k ocenění“) splňuje podmínky pro její přiznání podle Zásad pro zavedení, přiznávání a používání Národní cena českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK a tohoto Statutu a které nabízí nebo které zavedl a implementoval na trhu v ČR v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele.
- c) Národní cena může být za stejných podmínek přiznána i relativně výlučně a specifické službě či produktu anebo významnému systémových opatření zavedenému na trhu ČR, které sice nejsou určeny pro koncového zákazníka, ale které jsou nabízeny anebo které byly přijaty ve prospěch spotřebitele.

2. Působnost a účel Statutu

Návrhy na přiznání Národní ceny jsou podrobeny přezkoumání hodnotící komisí, která zastává funkci nezávislé odborné třetí strany.

Tento Statut přitom stanovuje rámec pro činnost hodnotící komise a přezkoumávání návrhů na přiznání jednotlivých značek Národní ceny podle článku 1 tohoto Statutu a podle Zásad pro zavedení, přiznávání a používání Národní cena českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK schválených Správní radou SČS (dále jen Zásad pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny anebo jen schválených Zásad).

3. Hodnotící komise

Hodnotící komise postupuje při své činnosti s cílem naplnit Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny, a to zejména v souladu s článkem 2 schválených Zásad a tímto Statutem.

Členy hodnotící komise jmenuje a odvolává statutární orgán SČS na návrh správce značky z hodnotitelů uvedených v databázi hodnotitelů vedené správcem značky. Databáze je sestavena a udržována na základě nominace zainteresovanými stranami. Složení hodnotící komise a databáze hodnotitelů jsou neveřejné.

Jednotlivého přezkoumání návrhu na přiznání značky se musí vždy zúčastnit nejméně tři hodnotitelé, obvykle alespoň ze dvou různých zainteresovaných stran. Účast člena v daném přezkoumání probíhá vždy po vzájemném odsouhlasení jeho účasti na hodnocení a přezkumu se správcem značky.

Pokud má člen hodnotící komise k subjektu navrženému k ocenění vztah, který by mohl být hodnocen jako závislý nebo s konfliktem zájmů apod., sdělí toto správci značky a účast na předmětném hodnocení odmítne.

Do databáze hodnotitelů jsou nominováni hodnotitelé výhradně ze strany zainteresovaných stran. Zastoupení stran 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



4. Předkládání návrhů pro hodnocení

Hodnotící komisi předkládá návrh na přiznání Národní ceny správce značky na standardizovaném formuláři, který je přílohou tohoto Statutu anebo který byl předem odsouhlasen statutárním orgánem SČS.

Společně s návrhem na přiznání Národní ceny indikuje správce značky hodnotící komisi i termín, ve kterém by konkrétní hodnocení mělo proběhnout. Tato lhůta musí být přiměřená a musí odpovídat lhůtám u obdobných hodnocení.

5. Postup hodnotící komise při hodnocení

- a) Hodnotící komise provede ke každému návrhu vyhodnocení, zda a jak subjekt
 - i. v rámci svého podnikání či působení naplňuje jednak požadavky dané obecně závaznými platnými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání či činnost,
 - ii. a dále – zda při poskytování služeb, resp. při uvádění produktu na trh
 - má dostatečně srozumitelně deklarovanou kvalitu a spolehlivost produktu či služby,
 - má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů, a zda
 - poskytuje své služby s odpovídající (tedy vysokou) odbornou úrovní, tzn., zda při tom spotřebitelům poskytuje potřebné informace, např. o zajištění odborného servisu, doplňujících souvisejících poradenských službách anebo i dalších podmínkách pro nerušené užívání produktu či služby.
- b) Hodnotící komise dále zváží a vyhodnotí, zda
 - i. produkt či služba jsou na trhu spotřebitelem vnímány jako poměrně výlučné a specifické, a přinášejí tak spotřebiteli přiměřeně výjimečný užitek a uspokojení potřeb,
 - ii. se návrh týká významného počínu nebo významných systémových opatření daného subjektu, která jsou založena na naplňování vysokých očekávání spotřebitelů v ČR,
 - iii. jaký image subjekt má mezi spotřebiteli, případně i u místní a podnikatelské samosprávy včetně živnostenských úřadů, dozorových orgánů, atp., pokud tyto informace bylo možno získat a zda
 - iv. navržený subjekt či jeho produkt anebo služba jsou již oceněny jinou značkou kvality.
- c) Závěry a doporučení o provedeném hodnocení provádí členové hodnotící komise do příslušného místa formuláře.
- d) Při posuzování výsledku provedeného šetření anebo soutěže postupuje hodnotící komise podle předloženého návrhu a v souladu s podmínkami a kritérii uvedenými při vyhlášení tohoto šetření anebo soutěže.
- e) Na návrh správce značky hodnotící komise projednává i případné návrhy na odebrání značky oceněným subjektům a přihlíží přitom ke stanovisku správce značky.
- f) Podle potřeby hodnotící komise pak rozvede i důvody svého stanoviska, pokud by její závěry nebyly konsensuální, a ve svém doporučení uvede i protiargumenty většinového stanoviska.
- g) V případě, že je poměr jednotlivých stanovisek hodnotící komise k vybrané otázce stejný, rozhoduje stanovisko předsedy.
- h) Správce značky může hodnotící komisi poskytnout k doplnění kritérií a podmínek podle písm. a) a b) tohoto článku standard speciálně vyhotovený pro daný případ či oblast přezkumu apod. Jeho zpracování si u správce značky může vyžádat předseda hodnotící komise.



- i) Hodnotící komise se při své činnosti a při přezkoumávání jednotlivých návrhů na přiznání značky řídí svými závěry s přihlédnutím ke skutečnostem, které jí jsou nebo mohou být známy, a nesmí v tomto ohledu přijímat žádné pokyny od třetích osob.

6. Finanční ohodnocení členů hodnotící komise

Není-li stanoveno jinak, je funkce člena i předsedy hodnotící komise čestná.

7. Jednací řád

Nepřijme-li si hodnotící komise svůj vlastní jednací řád podle článku 8 Zásad, postupuje podle jednacího řádu uvedeného v příloze tohoto Statutu.

Vlastní jednací řád hodnotící komise, který je v souladu se schválenými Zásadami a tímto Statutem, schvaluje po projednání se SČS a správcem značky předseda hodnotící komise. Předseda hodnotící komise není oprávněn schválit vlastní jednací řád hodnotící komise, který by byl v rozporu se Zásadami pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny a tímto Statutem.

Schváleno v Praze dne: 27. 2. 2019



Vzor formuláře pro hodnocení návrhů na přiznání značky

Příloha ke Statutu hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Navržený subjekt:

Národní cenu se navrhuje udělit za:

Hodnotitel:

Subjekt:	ANO	NE
1. splňuje požadavky dané právními předpisy a spolehlivost výrobku produktu či služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. má dostatečně srozumitelně deklarovanou kvalitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. poskytuje služby s odpovídající odbornou úrovní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Další okolnosti:

1. produkt či služba jsou na trhu vnímány jako výlučné a specifické	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. jedná se o významný počin ve prospěch spotřebitelů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. subjekt zavedl významná systémová opatření ve prospěch spotřebitelů v ČR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. subjekt má kladný image mezi spotřebiteli a i ostatními podnikateli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. navržený subjekt, produkt anebo služba již byly oceněny jinou značkou kvality	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Doporučuji posouzení návrhu další stranou: ANO NE

Pokud ano, jakou:

Na základě výše uvedených skutečností

doporučuji

nedoporučuji

Národní cenu subjektu za jeho přístup ke spotřebitelům ve výše uvedeném rozsahu udělit.

Dne:



Jednací řád hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Příloha ke Statutu hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

1. Základní ustanovení

Tímto jednacím řádem se řídí, není-li stanoveno jinak a nepřijme-li si hodnotící komise vlastní řád, činnost každé hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK ustavené podle článku 8 Zásad pro zavedení, přiznávání a používání Národní cena českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK (dále jen Zásad pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny anebo jen schválených Zásad) a článku 3 Statutu hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK (dále jen Statutu hodnotící komise).

Hodnotící komise zastává funkci nezávislé odborné třetí strany a při své činnosti a přezkoumávání jednotlivých návrhů na přiznání značky se řídí výhradně svými závěry s přihlédnutím ke skutečnostem, které jí jsou nebo mohou být známy, a nesmí v tomto ohledu přijímat žádné pokyny od třetích osob.

Hodnotící komise je poradní kolektivní orgán Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS), který potvrzuje, že byly naplněny požadavky pro udělení Národní ceny uvedené v článku 2 schválených Zásad a článku 5 Statutu hodnotící komise.

2. Požadavek nepodjatosti a mlčenlivosti

Členové hodnotící komise nesmějí být ve vztahu k hodnoceným návrhům podjatí. Svoji nepodjatost člen hodnotící komise potvrzuje správci značky tak, že vyjádří souhlas se svou účastí na hodnocení. V opačném případě je povinen svoji účast na hodnocení a daném přezkumu odmítnout. Člen hodnotící komise je povinen takovouto skutečnost, že je podjatý, oznámit správci značky neprodleně i v případě, že důvod k podjatosti vznikne až v průběhu činnosti komise. V takovém případě je správce značky pak povinen navrhnout neprodleně jeho odvolání.

Členové hodnotící komise jsou povinni zachovávat také mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvědí v souvislosti s výkonem své funkce, pokud by tím způsobili anebo mohli způsobit újmu navrženým subjektům, správci značky nebo SČS. Porušením této povinnosti může dojít k porušení obchodního tajemství dotčeného subjektu a dotčený subjekt se pak může domáhat náhrady škody.

3. Zásady činnosti hodnotící komise

Hodnotící komise si při svém prvním jednání vybírá na návrh tajemníka svého předsedu.

Předseda hodnotící komise může předkládat návrhy, formulovat doporučení i odůvodnění stanovisek hodnotící komise a požadovat i řádné plnění podmínek podle Statutu hodnotící komise.

Hodnotící komise může jednat, pokud se jednání účastní alespoň polovina hodnotitelů, přičemž jednání se vždy musí zúčastnit alespoň 3 hodnotitelé. V zápise se uvádí, z jakých zainteresovaných stran hodnotitelé byli.

Jednání hodnotící komise je neveřejné. Jednání hodnotící komise se ale se souhlasem předsedy mohou účastnit i jiné osoby za předpokladu, že přijmou závazek mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se během jednání hodnotící komise dozvědí.

Hodnotící komise může jednat i opakovaně.



4. Jednání hodnotící komise

Jednání hodnotící komise po projednání s předsedou svolává tajemník.

Jednání hodnotící komise může probíhat ve formě zasedání (např. jako zasedání odborné komise), ve formě per-rollam prostřednictvím emailu anebo v jiné formě umožňující dálkový přístup (např. jako je tele- či video-konference apod.). Forma jednání se volí podle účelnosti a hospodárnosti jednání hodnotící komise.

Vyhodnocení, závěry a doporučení k předloženým návrhům na udělení Národní ceny prostřednictvím standardizovaného formuláře činí členové hodnotící komise vždy prostřednictvím emailu. Vyhodnocení, závěry a doporučení jednotlivých členů hodnotící komise jsou pak vždy i součástí zápisu z jednání hodnotící komise.

Zápis z jednání hodnotící komise pořizuje tajemník a schvaluje předseda hodnotící komise.

5. Ukončení činnosti hodnotící komise

Činnost hodnotící komise končí okamžikem, kdy hodnotící komise naplní svůj účel nebo kdy jednotlivým členům hodnotící komise zanikne jejich mandát spojený s jejich jmenováním do hodnotící komise.

Schváleno v Praze dne: 27. 2. 2019