

Konzument

Test

Periodikum Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Vychází 2× ročně

Číslo 26 / prosinec 2020



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

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK – NÁŠ CÍL

Jak opakovaně připomínáme, dlouhodobým cílem Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je přispívat nejen k harmonizaci vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli, ale vytvářet v České republice i pozitivní klima pro akceptaci kvalitních výrobků a služeb. A protože základním přístupem ke kvalitě na straně podnikatelů je nenaplňovat jen své povinnosti, ale poskytovat svým zákazníkům i něco navíc, ať už se jedná o výrobu konkrétního zboží, poskytování služeb anebo o úroveň servisu a prodeje, rádi bychom vám představili výsledky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník za rok 2020, a především i všechny oceněné, kteří si tuto cenu díky důvěře a spokojenosti spotřebitelů na řadě míst v ČR nejen jednoznačně zasloužili, ale které vzhledem k opravdu velmi náročným podmínkám pro podnikání v letošním roce považujeme bezesporu i za hrdiny dnešní doby.

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

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. Přiznání 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 přiznání 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

Zájemce zde odkazujeme i na Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky Spokojený zákazník, které jsou veřejně přístupné na našich webových stránkách¹.

Vlastníkem značky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník je přitom Sdružení českých spotřebitelů a SČS je i správcem této značky.

ODKUD JEDNOTLIVÉ NÁVRHY NA OCENĚNÍ PRAMENÍ?

Národní cena je přiznávána na základě návrhů přednesených samotnými spotřebiteli, odborníky, spolupracovníky SČS i zástupci partnerských organizací a tuto možnost jsme dali také místním a podnikatelským samosprávám v 5 regionech ČR.

KDO TYTO NÁVRHY HODNOTÍ?

Podmínkou pro přiznání Národní ceny je pozitivní vyjádření hodnotící komise přijaté v souladu se Statutem této komise, který je rovněž veřejně přístupný na našich webo-

vých stránkách (viz předchozí text). 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 jedná vždy jako 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 provedení šetření ještě další nezávislou stranou. Na letošním hodnocení se přitom podílelo celkem 25 hodnotitelů z řad zástupců:

- spotřebitelů
- akademické sféry
- výroby a obchodu z profesních komor a svazů
- veřejné správy a samosprávy
- nezávislých expertů.

A JAK NÁRODNÍ CENY SPOKOJENÉHO ZÁKAZNÍKA LETOS DOPADLY?

Národní cena byla vyhlášena dne 20. června 2020 a možnost podávat návrhy na ocenění měli spotřebitelé, zástupci měst a obcí, profesních komor i nejširší veřejnost v České republice až do 15. srpna 2020.

A význam a celospolečenskou prestiž tohoto ocenění podtrhl i fakt, že naši ceně a jejímu vyhlášení udělili záštitu pan prof. Ing. Ivo Vondrák CSc. (hejtman Moravskoslezského kraje), pan PhDr. Jiří Štěpán Ph.D. (hejtman Královéhradeckého kraje), pan Oldřich Bubeníček (hejtman Ústeckého kraje), paní Mgr. Ivana Stráská (hejtmanka Jihočeského kraje) a pan JUDr. Bohumil Šimek (hejtman Jihomoravského kraje) a že se letošní ročník odehrál nejen za podpory těchto krajů na regionální úrovni, ale i s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR na úrovni celostátní.

Celkem jsme letos ocenili 72 firem, a to jak firem zavedených, tak i firem z řad drob-

CO UDĚLENÍ NÁRODNÍ CENY OBNAŠÍ?

Přiznání 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.

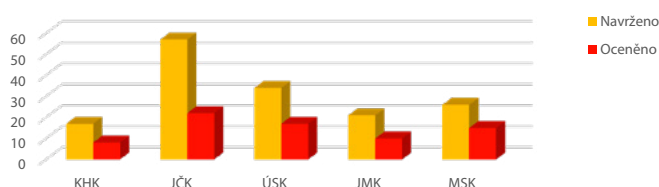
Vysokým očekáváním spotřebitele se přitom rozumí, že takový podnikatelský nebo popř. i jiný subjekt (např. nemocnice, škola nebo podnik městské hromadné dopravy apod.) v rámci svého podnikání či působení naplňuje jednak požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy vztahujícími se na danou 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

1) <https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeny-zakaznik.php>

ných podnikatelů a rodinných firem, pro které je tato cena i vizitkou, že se o své zákazníky dokáží postarat i ve složité době a udržet si jejich přízeň.

V letošním roce se přitom cena vyhodnocovala ve 14 kategoriích a v 10 kategoriích byla udělena, a velké poděkování zde náleží všem členům nezávislých komisí, kteří jednotlivé návrhy hodnotili a na kterých ležela největší tíha rozhodnutí o tom, kdo naši cenu získá.

Počet navržených a oceněných firem



V Královéhradeckém kraji tuto hodnotící komisi vedl pan Ing. Milan Pražák, člen správní rady SČS, v Jihočeském kraji paní Ing. Dana Feferlová, zástupkyně ředitele Jihočeské hospodářské komory, v Ústeckém kraji pan Radek Černý, starosta obce Lovečkovice a předseda komise pro zemědělství a venkov kraje, v Jihomoravském kraji pan Ing. Petr Hýbler, náměstek hejtmana kraje a člen výboru pro meziregionální vztahy, a v Moravskoslezském kraji pan Ing. Tomáš Gebauer, vedoucí odboru vnitra a krajský živnostenský úřad.



Ústecký kraj



Jihočeský kraj



KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ



jihomoravský kraj



Moravskoslezský kraj

Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník v 2020 přitom v následujících kategoriích získali tyto podnikatelé a firmy:

1 VÝROBA A PRODEJ POTRAVIN A NÁPOJŮ

- Městský Podorlický pivovar s.r.o. – IČ: 27544125 (Rychnov nad Kněžnou)
- Maso Sedlák s.r.o. – IČ: 03737250 (Jičín)
- AGRO-LA spol. s r. o. – IČ: 46682325 (Jindřichův Hradec)
- Martin Patras – IČ: 60504072 (Prachatice)
- DUDÁK – Měšťanský pivovar Strakonice, a.s. – IČ: 26068273 (Strakonice)
- Řeznictví u Krajňáků s.r.o. – IČ: 26044901 (Kaplice)
- Pivovar Popelín s.r.o. – IČ: 01744160 (Popelín)
- Ivan Švehla – IČ: 12892394 (Vacov)
- Petr Janů – IČ: 67822924 (Most)
- Ing. Anna Adámková – IČ: 44027656 (Chvalovice)
- Jaroslav Kolařík – IČ: 46244557 (Brno)
- REGLAN TRADE s.r.o. – IČ: 29308950 (Zastávka)
- Vlasta Holešovská – IČ: 44942320 (Střelice)
- Statek u Veverků, s.r.o. – IČ: 27787419 (Bohuslavice)
- Oldřich Menšík – IČ: 73184861 (Kunčice pod Ondřejníkem)
- Karla Smolková – IČ: 87678837 (Šilheřovice)
- Vřes Caffé s.r.o. – IČ: 04193032 (Hlučín)
- Bc. Blanka Sedlářová – IČ: 70246262 (Karviná)

2 VÝROBA A PRODEJ NÁBYTKU A BYTOVÝCH DOPLŇKŮ

- Richard Sokol – IČ: 45593183 (Vamberk)
- K-Max servis s.r.o. – IČ: 28094875 (Milevsko)
- Miroslav Mikulík – IČ: 13663640 (Vranovice)
- DAVID stolařství s.r.o. – IČ: 25850954 (Fulnek)

3 VÝROBA A PRODEJ OBUVI, ODĚVŮ A TEXTILIÍ

- PROGRESS sportswear, s.r.o. – IČ: 26070944 (Písek)
- Mgr. Petra Kurschová – IČ: 88141276 (Strakonice)
- HEDVA ČESKÝ BROKÁT, s.r.o. – IČ: 02117673 (Rýmařov)
- Ing. Jana Adamcová – IČ: 42999731 (Frýdek-Místek)
- NAGAMAS s.r.o. – IČ: 26802392 (Havířov)
- Soňa Skřivánková – IČ: 65153782 (Opava)

4 ZAKÁZKOVÁ VÝROBA, ODBORNÝ PRODEJ A OPRAVY VÝROBKŮ

- Kamnářství Vyhledalovi s.r.o. – IČ: 27472370 (Hradec Králové)
- Škaloud – servisní, s.r.o. – IČ: 28846664 (Pardubice)
- Miloš Mareš – IČ: 15103374 (Milevsko)
- Provazník Klenoty s.r.o. – IČ: 07596316 (Chomutov)
- „SIMPEX“ spol. s r.o. – IČ: 41329023 (Dubí)
- Jaromír Kozel – IČ: 65117620 (Děčín)
- Jaroslav Doležal – IČ: 13937456 (Úštěk)
- Jan Mazour – IČ: 76451569 (Ústí nad Labem)
- Ing. Pavel Bačík – IČ: 13665499 (Pohořelice)
- Antonín Směšný – IČ: 46138625 (Krnov)

5 STAVEBNÍ ČINNOST, ARCHITEKTURA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- Ladislav Šedina – IČ: 65981669 (Strakonice)
- KOMINICTVÍ Pokorný – Fictum s.r.o. – IČ: 28974760 (Teplice)
- Zahradnictví LEBIŠ, s.r.o. – IČ: 25548140 (Boskovice)

6 SLUŽBY OSOBNÍ PÉČE

- Romana Šlejmarová – IČ: 65027299 (Český Krumlov)

7 AUTODOPRAVA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- Martin Bradna – IČ: 69887047 (Králíky)
- Autosklaservis Weber s.r.o. – IČ: 25466666 (Teplice)
- Vladimír Němčanský – IČ: 63713152 (Opava)
- Petr Finstrle – IČ: 46140298 (Krnov)

8 STRAVOVÁNÍ, POHOSTINSTVÍ, UBYTOVACÍ SLUŽBY A CESTOVNÍ RUCH

- PFERDA z.ú. – IČ: 26657431 (Rychnov nad Kněžnou)
- U Sumečka s.r.o. – IČ: 25182129 (Staňkov)
- WAXWING S.R.O. – IČ: 26103648 (Mirkovice)
- A – stav Bohemia s.r.o. – IČ: 26090244 (České Budějovice)
- Ing. Kateřina Smejkalová – IČ: 01586467 (Nová Bystřice)
- Jitka Pavlátová – IČ: 69107068 (Písek)
- Lucie Jirotková – IČ: 03860183 (Litochovice)
- SRBA s.r.o. – IČ: 26098342 (Tábor)
- Simona Musilová – IČ: 02903318 (Úštěk)

- **JP Raya s.r.o.** – IČ: 03760553 (Litoměřice)
- **Lagarto Group s. r. o.** – IČ: 28702719 (Most)
- **Petr Paveza** – IČ: 11452692 (Velemin)
- **Roman Tesař** – IČ: 45664595 (Bítov)
- **Libor Šulc** – IČ: 68706499 (Pohořelice)
- **TENIS HOTEL VITALITY, a.s.** – IČ: 28602765 (Vendryně)
- **Hana Lánská** – IČ: 76173046 (Odry)

9

SPORTOVNÍ ČINNOST, HOBBY A VOLNÝ ČAS

- **Dana Němcová** – IČ: 03025641 (Hradec Králové)
- **Petr Hladík** – IČ: 62783203 (Děčín)
- **Miloš Žihla** – IČ: 14826062 (Most)
- **Romana Strychová** – IČ: 72741058 (Most)
- **Vodácké centrum Znojmo s.r.o.** – IČ: 06036414 (Znojmo)

10

VZDĚLÁVÁNÍ, SOCIÁLNÍ PÉČE A ZDRAVOTNICKÉ SLUŽBY

- **Slatinné lázně Třeboň s.r.o.** – IČ: 25179896 (Třeboň)
- **SIMONSCARE s.r.o.** – IČ: 03509818 (České Budějovice)
- **Jana Duchková** – IČ: 73863131 (Třeboň)
- **Miroslava Formánková** – IČ: 65655338 (Ústí nad Labem)
- **Kateřina Novotná** – IČ: 69397074 (Teplice)

NA JAK DLOUHO SE OSVĚDČENÍ OCENĚNÝM FIRMÁM VYDÁVÁ?

Osvědčení, že daná firma ocenění získala, platí až do roku 2022 a je na něm uveden vždy i konkrétní důvod pro udělení této ceny. Národní cenu je ale také možné oceněnému subjektu i odebrat, pokud by přestal splňovat podmínky pro její přiznání, anebo pokud by i přes naši výzvu měl závažným způsobem porušovat podmínky, za kterých mu byla udělena.

Doba, po kterou by oceněná firma měla splňovat podmínky pro udělení ocenění, ale může být i delší, pokud je dána 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 oceněná firma musí důsledně uvádět tuto značku vždy ve spojení se svým jménem, aby bylo zřejmé, k jakému produktu, službě anebo počínu ve prospěch českých spotřebitelů se dané ocenění váže.

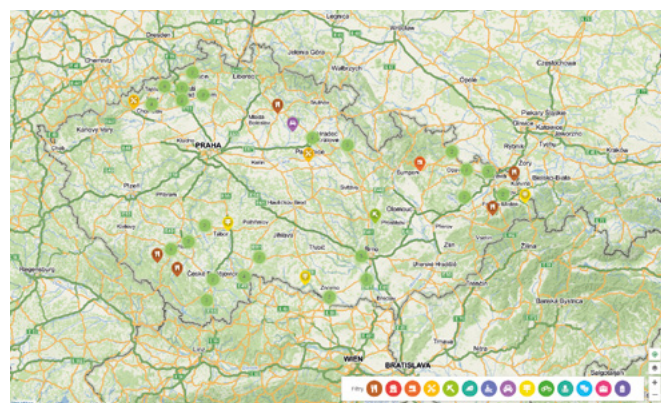
JAK NA NAŠE OCENĚNÍ REAGUJÍ ZÁKAZNÍCI?

Jako zákazníci každodenně zvažujeme, co potřebujeme i co chceme, a rozhodujeme se, kde budeme nakupovat, a ocenění Národní cena – Spokojený zákazník nám při tomto rozhodování pomáhá. Ať už si chceme koupit potraviny nebo jiné zboží, nechat si vyrobit nábytek, ušít šaty nebo něco opravit, zajít si po čase k holiči anebo si jen příjemně odpočinout, byla by chyba se u těchto firem, které získaly ocenění Spokojený zákazník, nezastavit.

Krátce a jednoduše řečeno, v řadě oborů a oblastech podnikání stále platí, že nejlepší reklamou pro daný podnikatelský subjekt je právě spokojený spotřebitel, a některé z oceněných firem přitom nabízí své produkty a služby přímo ve vašem okolí. Některé jejich provozovny jsou od vás vzdáleny jen kousek a kolem některých možná jen projíždíte.

Všechny subjekty, které letos získaly ocenění Spokojený zákazník, proto najdete na našich stránkách a nově i na stránkách MAPOTIC včetně jejich kontaktů a dalších informací o jejich firmě pod následující adresou:

<https://www.mapotic.com/narodni-cena-scs-spokojeny-zakaznik>



PROČ TYTO FIRMY PODPOŘIT?

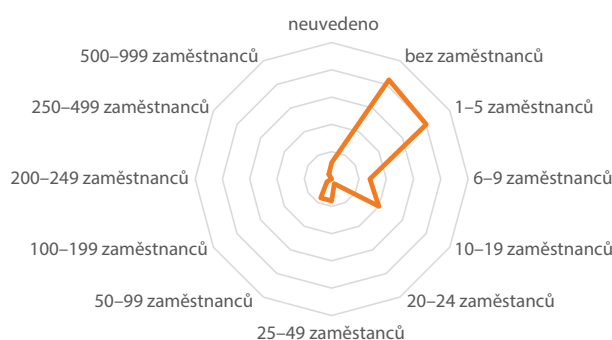
Jak sám název ceny napovídá, zákazníci od těchto firem odcházejí spokojeni, protože jim poskytují rozhodně víc, než je jen jejich povinnost, a berou i jejich očekávání velmi vážně. Navíc řada z nich se bez ohledu na svoji velikost či obor podnikání rozhodla inovovat anebo zavést i nové služby výhodné pro spotřebitele, a naši pozornost jako spotřebitelů si tak zaslouží nejen ve svém regionu, ale i v celostátním měřítku.

Je přitom zřejmé, že se ve většině případů nejedná o firmy, které by patřily mezi ty největší, ale rozhodně patří mezi firmy, o kterých bychom měli vědět, protože dbají na kvalitu svého sortimentu a servisu pro své zákazníky a obecně i na kvalitu služeb u nás.

Přehled oceněných firem podle sídla jejich provozovny



Přehled oceněných firem podle jejich velikosti



Všem oceněným firmám proto gratulujeme a přejeme jim i v nadcházejících letech, kdy budou moci naši značku a logo Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník veřejně používat, ještě více spokojených zákazníků.

A jako spotřebitelé si pochopitelně přejeme, abychom se s kvalitními službami a výrobky v ČR setkávali častěji!

Redakční poznámka: V našem Konzument Testu č. 24 jsme uvedli, že paní Kateřina Doležalová Chalupová má provozovnu v obci Katov. Správně je to Šatov. Za chybu se omlouváme.

... barevný svět v tisku



- 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.



GARAMON

vydavatelství a tiskárna

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

tel./fax: 495 217 101
 e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

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



NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Český institut pro akreditaci, o.p.s.

„Accredo – dávám důvěru“

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, 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:



Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

O NÁS

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú., (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „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 i služeb, včetně služeb finančních.



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

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 Strašnice;
tel: +420 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz
www.konzument.cz

Konzument Test, periodikum 2× ročně, registrace MK E 22985 © SČS, číslo vydání 26, prosinec 2020. Vydává Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ 00409871. Text pro toto vydání zpracoval © Mgr. Viktor Vodička. Grafická úprava a sazba Lexa Jaroš. Výtiskla tiskárna Studio 66 & Partners s.r.o.

ISSN 1801-528X