



# **REGULATIV**

**Systému ověřování kvality služeb  
a jejich označování značkou CZECH MADE**

Červenec 2018

# Regulativ

## SYSTÉMU OVĚŘOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB A JEJICH OZNAČOVÁNÍ ZNAČKOU CZECH MADE

---

| OBSAH   | strana |
|---|--------|
| 1. ÚVOD   | 3      |
| 2. INSTITUCIONÁLNÍ USPOŘÁDÁNÍ                                   | 3      |
| 3. ZNAČKA KVALITNÍ SLUŽBY                                       | 4      |
| 4. ŽÁDOST O PROPŮJČENÍ ZNAČKY                                   | 4      |
| 5. SMĚRNICE A DOLOŽKA   | 4      |
| 6. OVĚŘOVÁNÍ SLUŽEB   | 5      |
| 7. PROPŮJČENÍ PRÁVA OZNAČOVAT SLUŽBU ZNAČKOU                    | 5      |
| 8. PRODLOUŽENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY                             | 5      |
| 9. ODNĚTÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY A VYLOUČENÍ ÚČASTNÍKA ZE SYSTÉMU | 6      |
| 10. POPLATKY  | 6      |
| 11. OCHRANA PŘI PORUŠENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY                   | 8      |
| 12. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ ZNAČKY PRO PROPAGACI A REKLAMU         | 8      |
| 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ  | 9      |
| <br>  |        |
| Příloha č.1: Postup procesu propůjčování práva užívat Značku    | 10     |
| Příloha č.2: Postup procesu prodloužení práva užívání Značky    | 11     |

Regulativ v tomto znění byl schválen Českou společností pro jakost, z.s.  
a nabývá platnosti a účinnosti od 1. července 2018..

## 1. ÚVOD

- 1.1 Česká společnost pro jakost (dále jen ČSJ) přijímá tento Regulativ Systému ověřování kvality služeb (z hlediska jejich užitných a kvalitativních vlastností, zejména z pohledu zákazníka) a jejich označování značkou CZECH MADE (dále jen Systém).
- 1.2 Regulativ řeší otázky propůjčování, odnímání a prodlužování práva užívat značku CZECH MADE (dále jen Značka). Je základním dokumentem, který definuje vztahy mezi účastníky Systému a je pro ně závazný.
- 1.3 Účastníky Systému jsou:
  - Česká společnost pro jakost, z.s.
  - Poskytovatelé služby (ve smyslu ČSN ISO 9000:2016, čl. 3.2.5 dodavatelé - dále jen dodavatelé), kteří podali žádost o propůjčení Značky, a jejich žádost byla přijata.
  - Dodavatelé, jejichž službám byla Značka propůjčena, a to po dobu, po kterou ji mají právo užívat.
- 1.4 Značka CZECH MADE je od roku 2002 přijata do Programu Česká kvalita – programu na podporu prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb, který byl přijat vládou ČR usnesením č. 685 ze dne 26. června 2002.

## 2. INSTITUCIONÁLNÍ USPOŘÁDÁNÍ

- 2.1 ČSJ je správcem značky CZECH MADE a v rámci svojí působnosti především:
  - přijímá Regulativ a jeho změny,
  - dbá na dodržování Regulativu všemi účastníky Systému,
  - je nejvyšší instancí v případech námitek proti rozhodnutí ČSJ,
  - informuje veřejnost o činnosti ČSJ.
- 2.2 Řídící rada (dále jen Rada) je odborným orgánem ČSJ a v rámci své činnosti:
  - navrhuje strategii rozvoje Systému a tvorby směrnic pro ověřování kvality služeb včetně jejich aktualizace (dále jen Směrnice),
  - rozhoduje o zařazení oboru služeb do systému ověřování,
  - schvaluje složení odborných komisí,
  - schvaluje Směrnice a jejich Doložky vypracované odbornými komisemi,
  - propůjčuje dodavatelům právo užívat Značku pro služby s ověřenou kvalitou a toto právo i odnímá,
  - schvaluje Protokoly o provedené kontrole,
  - v případě potřeby (např. na podkladě stížností zákazníků) nařizuje provedení mimořádné kontroly plnění požadavků Směrnice u služby, které bylo propůjčeno právo užívat Značku.
- 2.3 Odborné komise jsou ustaveny z externích odborníků podle oborů služeb. V rámci své působnosti na základě zadání sekretariátu ČSJ:
  - vypracovávají Směrnice pro ověřování kvality služeb a Doložky k nim,
  - aktualizují již vypracované Směrnice a Doložky.
- 2.4 Sekretariát ČSJ zajišťuje ve smyslu příslušných dokumentovaných postupů funkci Systému po stránce organizační a administrativní. Zejména:
  - eviduje žádosti o propůjčení Značky, sporné případy předkládá k rozhodnutí Radě,
  - předkládá Radě k projednání svoje odborné stanovisko k ověřované službě ve formě Protokolu o ověření resp. kontrole kvality služby,

- podle povahy případu vyžaduje součinnost dodavatelů v potřebném rozsahu (dodání dalších podkladů, účast při jednání odborné komise),
- organizuje předávání Oprávnění k užívání Značky,
- prostřednictvím sdělovacích prostředků informuje veřejnost o službách, kterým bylo právo užívat Značku propůjčeno,
- zajišťuje propagaci a styk se sdělovacími prostředky.

### **3. ZNAČKA KVALITNÍ SLUŽBY**

- 3.1 Značka CZECH MADE vyjadřuje, že se jedná o službu, poskytovanou podnikatelem (fyzickou či právnickou osobou) registrovaným v České republice ve smyslu § 420 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, která splňuje požadavky stanovené obecně závaznými právními předpisy, a že její vlastnosti odpovídají požadavkům nejméně v míře srovnatelné s nabídkou kvalitních služeb na českém trhu. Potvrzuje, na základě objektivního ověření, že označená služba splňuje požadavky Směrnice pro její ověřování, a že dodavatel má vytvořeny předpoklady pro stabilitu vlastností rozhodných pro udělení Značky.
- 3.2 Značka CZECH MADE také potvrzuje, že při posuzování služby bylo přihlédnuto k tomu, jak služba ovlivňuje životní prostředí a spotřebu energií.
- 3.3 K propůjčení značky CZECH MADE je možno přihlásit na trhu dostupnou službu, u které je možno posoudit stabilitu kvality služby, a to zpětně po dobu minimálně 2 let.
- 3.4 **Značka se propůjčuje na dva roky** s možností prodloužení platnosti na další období.

### **4. ŽÁDOST O PROPŮJČENÍ ZNAČKY**

- 4.1 Základní informace a potřebné formuláře poskytne dodavateli sekretariát ČSJ.
- 4.2 Žádost na příslušném formuláři spolu s kopií dokladu o registraci podnikatele v České republice, dotazníkem s dalšími údaji, předkládá dodavatel sekretariátu ČSJ.
- 4.3 Po zaevidování žádosti vystaví sekretariát ČSJ fakturu na registrační poplatek. Teprve po uhrazení registračního poplatku dodavatelem je pokládána žádost za přijatou.

### **5. SMĚRNICE A DOLOŽKA**

- 5.1 Směrnice stanovuje požadavky na vlastnosti služby, způsoby ověřování těchto vlastností a další kritéria potřebná pro propůjčení práva užívat Značku.
- 5.2 Směrnice schválená Radou (včetně Doložky pro konkrétní přihlášenou službu) je podkladem pro ověření kvality služby.
- 5.3 Směrnice obsahuje zejména:
  - organizační podmínky hodnocení služby,
  - soubor hodnocených vlastností a požadavků na jejich úroveň,
  - soubor metod k ověření shody služby s požadavky, zahrnující:
    - sebehodnocení dodavatele,
    - hodnocení zákazníky,
    - hodnocení na místě,
  - přehled dokumentace, kterou je dodavatel povinen předložit hodnotiteli k ověření (dále jen povinná dokumentace).
- 5.4 Doložka obsahuje zejména:
  - identifikační údaje dodavatele, základní popis a specifikaci služby,
  - úpravy kritérií pro konkrétní službu,
  - termíny kontrol, jejich rozsah a obsah pro dvouleté období.

## **6. OVĚŘOVÁNÍ SLUŽEB**

- 6.1 Ověřování kvality služby se provede na základě Smlouvy o ověření kvality služby uzavřené mezi dodavatelem a ČSJ.
- 6.2 Ověření služby provedou určení hodnotitelé ČSJ (dále jen hodnotitelé).
- 6.3 Program ověřování, termíny předání sebehodnotící zprávy a další podrobnosti projedná s dodavatelem ČSJ. Dodavatel předkládá ČSJ:
- Směrnicí požadovanou dokumentaci,
  - zpracovanou sebehodnotící zprávu,
  - doklady o již dříve provedených ověřeních služby (i jinými orgány a organizacemi).
- 6.4 Dodavatel je povinen umožnit hodnotitelům prověření údajů uvedených v sebehodnotící zprávě a požadovaných Směrnicí.
- 6.5 Hodnotitelé provedou potřebná ověření podle Směrnice. Neověřují údaje, jejichž ověření je již doloženo oprávněnými osobami (autorizované osoby, akreditované osoby, státní dozorové orgány, atd.). Tato dříve provedená ověření hodnotí pouze kontrolou dokladů.
- 6.6 Jestliže byly při ověřování zjištěny odchylky vlastností služby od požadavků Směrnice, které znemožňují vydání Zprávy z hodnocení s kladným stanoviskem, může se dodavatel rozhodnout k realizaci nápravných opatření vedoucích k odstranění odchylek. Hodnotitelé provedou doplňkové ověření. Náklady na doplňkové ověřování hradí dodavatel samostatně.
- 6.7 Po ukončení ověřování hodnotitelé vrátí dodavateli veškerou zapůjčenou dokumentaci a projednají s ním závěry z ověřování. Z ověřování hodnotitelé zpracovávají Zprávu z hodnocení.
- 6.8 V určených časových intervalech provádí ČSJ kontrolu stanovenou Směrnicí. Provádění kontroly oceněné služby je též součástí Smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a ČSJ. Na dodržení časových intervalů stanovených Směrnicí dohlíží sekretariát ČSJ.
- 6.9 Kontrola kvality musí prokázat, že v průběhu poskytování služby nedošlo ke zhoršení její kvality, a že nevznikl důvod k odnětí práva užívat Značku. Při kontrole je vyžádáno předložení příslušné dokumentace a dokumentů v souladu se Směrnicí. Z provedené kontroly zpracuje ČSJ Zprávu z hodnocení.

## **7. PROPŮJČENÍ PRÁVA OZNAČOVAT SLUŽBU ZNAČKOU**

- 7.1 K propůjčení práva označovat službu Značkou (dále jen právo užívání Značky) je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:
- kladný výsledek ověřování kvality služby, plynoucí ze Zprávy z hodnocení,
  - Rada rozhodla o propůjčení Značky,
  - byl zaplacen poplatek za užívání Značky a poplatek za ověření a kontrolu.
- 7.2 Při splnění výše uvedených podmínek přidělí sekretariát ČSJ oceněné službě registrační číslo a vystaví Oprávnění k užívání Značky, které předá dodavateli služby. Při užívání Značky postupuje dodavatel služby podle Design manuálu značky CZECH MADE.
- 7.3 Sekretariát ČSJ předává sdělovacím prostředkům informace o propůjčení práva užívat Značku a zveřejňuje je ve vlastních informačních materiálech.

## **8. PRODLOUŽENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY**

- 8.1 Dodavatel může před uplynutím doby, na kterou byla Značka propůjčena, požádat o prodloužení platnosti práva užívání Značky na další dvouleté období.
- 8.2 V případě, že výsledky kontrol byly v předchozím období kladné, zašle Sekretariát ČSJ dodavateli 4 týdny před ukončením platnosti práva užívat Značku formulář „Žá-

dost o prodloužení práva užívání značky CZECH MADE“, novou Doložku a Směrnici (pokud byla aktualizována).

- 8.3 Pokud má dodavatel zájem o prodloužení, zašle sekretariátu ČSJ vyplněnou Žádost o prodloužení. Ověření kvality služby probíhá v souladu s kap. 6.
- 8.4 Sekretariát vystaví fakturu na poplatek za užívání Značky na další období a poplatek za kontrolu podle údajů uvedených dodavatelem v Žádosti o prodloužení. Po zaplacení faktury bude dodavateli propůjčeno právo užívat Značku na další dvouleté období.
- 8.5 Podmínkou pro užívání Značky v dalším období jsou kladné výsledky kontrol podle aktuální Směrnice.

## **9. ODNĚTÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY A VYLOUČENÍ ÚČASTNÍKA ZE SYSTÉMU**

- 9.1 Právo užívat Značku Rada odejme:
  - jestliže oceněná služba přestala vyhovovat podmínkám pro propůjčení Značky (s vyloučením náhodných, bezvýznamných závad),
  - jestliže dodavatel poškodil dobré jméno Značky jejím zneužitím nebo neoprávněným užitím.
- 9.2 Účastník Systému může být vyloučen rozhodnutím Rady v případě, že:
  - hrubě porušil povinnosti vyplývající pro něj z tohoto Regulativu,
  - úmyslně poskytl nepravdivé informace, které vedly k poškození dobrého jména Značky,
  - by došlo ke konfliktu zájmů.
- 9.3 O rozhodnutí odejmout právo užívat Značku nebo o vyloučení ze Systému vyrozumí dodavatele sekretariát ČSJ. Dodavatel má právo podat námitky do patnácti dnů od doručení tohoto rozhodnutí. O námitkách rozhoduje Představenstvo s konečnou platností.
- 9.4 V případě neoprávněného užívání Značky nebo jejího užití v rozporu s ustanoveními Regulativu bude vůči dodavateli postupováno ve smyslu platných právních předpisů.
- 9.5 O odejmutí práva užívat Značku, případně o vyloučení účastníka ze Systému, bude podána informace stejným způsobem jako o propůjčení Značky.

## **10. POPLATKY**

- 10.1 Systém je financován z prostředků ČSJ a z poplatků, které je povinen platit dodavatel služby (žadatel) podle ročního objemu služby.
- 10.2 Výše všech poplatků je odstupňována podle ročního objemu služby přihlášené k hodnocení. Ročním objemem služby (dále jen „ROS“) se rozumí:
  - tržby za prodej vlastních výrobků a služeb v Kč uváděné ve Výkazu zisků a ztrát, nebo
  - tržby za prodej zboží v Kč uvedené ve stejném výkazu, jedná-li se o organizaci čistě obchodní, nebo
  - tržby uvedené v témže výkazu, jedná-li se o organizaci obchodující s penězi (banky, pojišťovny apod.).

Roční objem služby, ze kterého vycházejí poplatky, je uveden v žádosti dodavatele jako roční objem služby za uplynulý rok.

Tabulka č. 1 - Poplatky v prvním dvouletém hodnoceném období (v Kč)

| Roční objem služby (ROS)                                   | do 1 mil. | nad 1 mil. do 10 mil.     | nad 10 mil. do 100 mil.   | nad 100 mil.               |
|--|-----------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Registrační poplatek                                       | 3.500,-   | 5.500,-                   | 8.000,-                   | 10.000,-                   |
| Poplatek za ověření  | 7.000,-   | 12.000,-                  | 12.000,-                  | 12.000,-                   |
| Poplatek za užívání značky (za dva roky platnosti licence) | 7.000,-   | 0,3% ROS<br>max. 25.000,- | 0,2% ROS<br>max. 90.000,- | 0,1% ROS<br>max. 160.000,- |
| Poplatek za kontrolu                                       | 7.000,-   | 12.000,-                  | 12.000,-                  | 12.000,-                   |

- 10.3 Registrační poplatek je jednorázový poplatek určený na pokrytí nákladů potřebných ke zpracování Směrnice a Doložky pro ověření. Registrační poplatek je nevratný.
- 10.4 Poplatek za ověření služby (hodnocení) je jednorázový poplatek za ověření shody kvality služby s požadavky Směrnice prováděné u dodavatele. Poplatek za ověření musí být dodavatelem zaplacen ve stanovené výši před zahájením ověřování.
- 10.5 Poplatek za užívání Značky uhradí dodavatel na základě faktury ČSJ před jejím propůjčením. Tento poplatek se neúčtuje, pokud právo užívat Značku nebylo Radou přiznáno. Pokud dojde k odnětí práva užívat Značku, poplatek se nevrací.
- 10.6 Poplatek za kontrolu je jednorázový poplatek za dozor ČSJ nad dodržováním kritérií a stability oceněné služby v období propůjčení práva užívání Značky. Platba tohoto poplatku se provádí za stejných podmínek jako u poplatku za užívání Značky.
- 10.7 Poplatky za užívání Značky pro další dvouleté a následující období vycházejí ze stejného principu jako v prvním období a jsou rovněž odstupňovány podle ročního objemu služby přihlášené k hodnocení (ROS). V dalších období budou uplatněny věrnostní slevy (tabulka č.3). Jako základ pro výpočet slevy je platba z tabulky č. 2.

Tabulka č. 2 - Poplatky v dalším dvouletém hodnoceném období (v Kč)

| Roční objem služby (ROS)                                   | do 1 mil. | nad 1 mil. do 10 mil.     | nad 10 mil. do 100 mil.   | nad 100 mil.               |
|--|-----------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Poplatek za ověření  | 7.000,-   | 12.000,-                  | 12.000,-                  | 12.000,-                   |
| Poplatek za užívání značky (za dva roky platnosti licence) | 6.000,-   | 0,3% ROS<br>max. 20.000,- | 0,2% ROS<br>max. 70.000,- | 0,1% ROS<br>max. 120.000,- |
| Poplatek za kontrolu                                       | 7.000,-   | 12.000,-                  | 12.000,-                  | 12.000,-                   |

**Tabulka č. 3 – Výše věrnostních slev z poplatků pro další dvouletá období prodloužení Značky**

| Období                     | Po 4 letech | Po 6 letech | Po 8 letech | Po 10 letech |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Poplatek za ověření        | 20%         | 30%         | 50%         | ZDARMA       |
| Poplatek za kontrolu       | 20%         | 30%         | 50%         | ZDARMA       |
| Poplatek za užívání značky | 10%         | 15%         | 25%         | 30%          |

- 10.8 Všechny poplatky hradí Žadatel z nákladů na základě fakturace ČSJ. Poplatky uvedené v tomto Regulativu jsou stanoveny bez DPH. Poplatek za užívání značky CZECH MADE je nákladem časově rozlišovaným.
- 10.9 Poplatek za mimořádnou kontrolu hradí Žadatel samostatně v návaznosti na její rozsah a složitost.

#### **11. OCHRANA PŘI PORUŠENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY**

Značka CZECH MADE je chráněna podle zákona č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách v platném znění. Do rejstříku ochranných známek je zapsána pod spisovou značkou 517699. Pro ochranu zájmu firem, které Značku oprávněně užívají, zajišťuje ČSJ právní pomoc při:

- potírání neoprávněného užívání Značky a jejího zneužití,
- potírání přestupků vůči dobrým mravům soutěže v souvislosti se Značkou, a to ve smyslu § 2976 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

#### **12. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ ZNAČKY PRO PROPAGACI A REKLAMU**

Značku, v době její platnosti, užívá dodavatel k propagaci a reklamě služby, které byla Značka propůjčena. Současně se Značkou musí dodavatel uvádět i přidělené registrační číslo. Neoprávněné nebo nesprávné užívání Značky bude mít za následek odnětí práva jejího užívání.



**13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 13.1 Námitky proti rozhodnutí orgánů ČSJ, předložené písemně sekretariátu ČSJ, řeší příslušný nadřízený orgán, který rozhodne o přijetí nebo odmítnutí námitek do čtrnácti dnů od jejich doručení. Nejvyšší instancí v těchto případech je Předsednictvo.
- 13.2 O věcech, které tento Regulativ neupravuje, rozhoduje Předsednictvo.
- 13.3 Vnitřní vztahy v ČSJ (tj. vztah mezi sekretariátem, Předsednictvem, Řídící radou, odbornými komisemi) jsou upraveny příslušnými organizačními směrnicemi.
- 13.4 Tento Regulativ nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.7.2018 a nahrazuje Regulativ ze dne 1.1.2017.

## POSTUP PROCESU PROPŮJČOVÁNÍ PRÁVA UŽÍVAT ZNAČKU

| Krok | Subjekt   | Činnost  |
|------|-----------|--|
| 1    | Dodavatel | naváže kontakt se sekretariátem ČSJ, obdrží: základní informační materiál, tento <b>Regulativ</b> , formulář „ <b>Žádost</b> o propůjčení zn. CZECH MADE“ a formulář „ <b>Úvodní dotazník</b> k žádosti“                                 |
| 2    | Dodavatel | zašle sekretariátu (Skr) ČSJ:<br>- úplně vyplněnou <b>Žádost</b> a <b>Úvodní dotazník</b><br>- kopii Živnostenského listu nebo Výpisu z obchodního rejstříku<br>- informativní dokumentaci o přihlášené službě (podle vlastního uvážení) |
| 3    | ČSJ (Skr) | ověří úplnost a správnost podkladů dodaných dodavatelem  |
| 4    | ČSJ (Skr) | v případě přijetí <b>Žádosti</b> vystaví fakturu na zaplacení <b>Registračního poplatku</b>  |
| 5    | Dodavatel | zaplatí ČSJ <b>Registrační poplatek</b>  |
| 6    | ČSJ (Skr) | oznámí dodavateli předpokládaný termín ověřování v závislosti na zpracování <b>Směrnice</b> pro ověření kvality přihlášené služby  |
| 7    | ČSJ (Skr) | organizuje zpracování či úpravu <b>Směrnice</b> , včetně projednání odbornou komisí ČSJ  |
| 8    | ČSJ (ŘR)  | odsouhlasí <b>Směrnici</b> a její <b>Doložku</b>   |
| 9    | ČSJ (Skr) | zašle dodavateli <b>Smlouvu</b> o ověření kvality služby spolu se <b>Směrnicí</b> , jejíž součástí je i <b>Sebehodnotící zpráva</b> dodavatele;<br>současně mu zasílá fakturu k zaplacení <b>Poplatku za ověření kvality služby</b>      |
| 10   | Dodavatel | a) zaplatí ČSJ <b>Poplatek za ověření kvality služby</b><br>b) zašle sekretariátu ČSJ potvrzenou <b>Smlouvu</b> a vyplněnou <b>Sebehodnotící zprávu</b>  |
| 11   | ČSJ (Skr) | rozešle vybraným zákazníkům dodavatele <b>Zákaznický dotazník</b>  |
| 12   | ČSJ (Skr) | dohodne s dodavatelem postup ověřování, požadavky na doplňující dokumentaci a termín místního šetření u dodavatele   |
| 13   | Dodavatel | - připraví veškeré požadované podklady pro ověření služby<br>- v průběhu ověřování spolupracuje s hodnotiteli ve smyslu <b>Směrnice, Regulativu a Smlouvy</b>  |
| 14   | ČSJ (Skr) | provede ověření služby ve smyslu <b>Směrnice</b> a vypracuje <b>Zprávu z hodnocení</b> o ověření kvality služby  |
| 15   | ČSJ (Skr) | organizuje předložení Řídící radě ČSJ pro služby <b>Protokolu a Zprávy z hodnocení</b>   |
| 16   | ČSJ (ŘR)  | rozhodne o propůjčení (nepropůjčení) práva užívání Značky  |
| 17   | ČSJ (Skr) | informuje dodavatele o výsledku ověření a v případě schválení propůjčení práva užívat Značku vystaví i fakturu za dvouletý <b>Poplatek za užívání Značky</b> a <b>Poplatek za plánované kontroly</b> stability kvality                   |
| 18   | Dodavatel | zaplatí ČSJ <b>Poplatek za užívání Značky</b> a <b>Poplatek za plánované kontroly</b>  |
| 19   | ČSJ (Skr) | vystaví dodavateli <b>Oprávnění</b> k užívání Značky a dohodne s ním způsob jeho předání   |
| 20   | ČSJ (Skr) | předá dodavateli <b>Zprávu z hodnocení a Oprávnění</b> k užívání Značky  |
| 21   | Dodavatel | po dobu 2 let označuje Značkou službu, které bylo propůjčeno právo ji užívat   |
| 22   | ČSJ (Skr) | v rámci dvouletého období organizuje provedení plánovaných kontrol služby, které bylo propůjčeno právo užívat Značku   |
| 23   | ČSJ (Skr) | provádí plánované kontroly stanovené <b>Směrnicí</b>   |
| 24   | ČSJ (Skr) | v případě doložených stížností zákazníků organizuje mimořádné kontroly služeb, jimž bylo propůjčeno právo užívat Značku  |
| 25   | ČSJ (Skr) | ve stanovených lhůtách projedná s dodavatelem prodloužení platnosti práva užívání Značku v dalším dvouletém období   |

**POSTUP PROCESU PRODLOUŽENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ ZNAČKY**

| Krok | Subjekt   | Činnost  |
|------|-----------|--|
| 1    | ČSJ (Skr) | tři měsíce před ukončením práva užívat Značku písemně zjistí, zda dodavatel bude žádat o prodloužení tohoto práva.                                       |
| 2    | ČSJ (Skr) | v případě zájmu dodavatele o prodloužení, zasílá dodavateli tiskopis „ <i>Žádost o prodloužení práva užívat značku Czech Made</i> “ a aktuální Směrnici. |
| 3    | Dodavatel | zašle vyplněnou <i>Žádost</i> o prodloužení práva užívání Značky.  |
| 4    | ČSJ (Skr) | zašle dodavateli fakturu k zaplacení <i>Poplatku za ověření kvality služby pro další období</i>  |
| 5    | Dodavatel | zaplatí ČSJ <i>Poplatek za ověření kvality služby pro další období</i>   |
| 6    | ČSJ (Skr) | organizuje ověření na místě.   |
| 7    | Dodavatel | v případě kladného výsledku ověření zaplatí <i>Poplatek za užívání Značky pro další období a Poplatek za kontrolu</i> .                                  |
| 8    | ČSJ (Skr) | vystaví a předá dodavateli <i>Zprávu z hodnocení a Oprávnění</i> k užívání Značky pro další dva roky.  |
| 9    | Dodavatel | označuje nadále službu Značkou.  |
| 10   | ČSJ (Skr) | provádí kontroly stanovené aktuální Směrnici.  |
| 11   | ČSJ (ŘR)  | odejme dodavateli v případě nesplnění požadavků aktuální Směrnice právo užívat Značku.   |
| 12   | ČSJ (Skr) | organizuje, v případě doložených stížností na kvalitu služby oceněné Značkou, mimořádné kontroly.  |

Česká společnost pro jakost, z.s.  
realizátor programu



***Sekretariát programu CZECH MADE:***

**Česká společnost pro jakost, z.s. (ČSJ)**

Novotného lávka 200/5, 110 00 Praha 1

Tel.: +420 221 082 269

E-mail: [sekretariat@csq.cz](mailto:sekretariat@csq.cz)

Web: [www.czechmade.cz](http://www.czechmade.cz), [www.csq.cz](http://www.csq.cz)

IČ: 00417955

DIC: CZ00417955

Registrace: Spolkový rejstřík vedený Městským soudem v Praze, spisová značka L1185