



Postup pro řešení stížností, reklamací (podání/podnětů).

Czech Technical Institute s.r.o. při řešení stížností a reklamací řídí svou činnost a přístup k zákazníkům tak, aby byla zajištěna nestrannost a objektivita při posuzování každého podání. Všichni pracovníci Certifikačního orgánu přistupují ke všem zákazníkům nediskriminačním způsobem.

1. Jako stížnosti, reklamace a podněty jsou uznávány pouze v písemné či elektronické formě (e-mail), ústní stížnosti a podněty jsou chápány jako negativní zpětná vazba od zákazníků nebo jiných stran, nikoliv jako stížnost či reklamace.
2. Stížnosti a podněty zákazníků nebo jiných stran (dále jen stěžovatel) jsou přijímány:
 - na adrese Certifikačního orgánu:
Czech Technical Institute s.r.o., Suvorovova 1854/152, 741 01 Nový Jičín, Česká republika.
 - elektronicky emailem na adresu:
info@ctinstitute.cz, kudlacek@ctinstitute.cz
 - datovou schránkou:
z4yynw6

Přijmout stížnosti a podněty je v kompetenci vedoucího Certifikačního orgánu nebo jeho zástupce.

3. Vedoucí Certifikačního orgánu je povinen po přijetí stížností či podnětů rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti, a to v termínu do tří (3) pracovních dnů od přijetí.
4. Každá stížnost, podání musí obsahovat relevantní údaje, dostatečně jasný a určitý popis a objektivní údaje k tomu, aby bylo možné věc řešit. Dále pak kontaktní údaje osoby (jméno, adresa, telefon, email), která podání učinila. Anonymní podání nebudou řešena.
5. Preferovaná forma komunikace mezi Certifikačním orgánem a stěžovatelem (podavatelem) je zejména písemnou formou (email, pošta, datová schránka) pro zajištění sledovatelnosti a historie celé komunikace.
6. Vedoucí Certifikačního orgánu stížnost nebo podnět prošetří, případně k tomu určí jiného pracovníka (z důvodu zachování objektivity a nestrannosti). Termín pro řešení stížnosti a podnětů je stanoven do třiceti (30) kalendářních dnů od přijetí stížností či podnětu, jestliže to důvod stížnosti či podnětu časově umožňuje.
7. Vedoucí Certifikačního orgánu následně rozhodnutí sdělí stěžovateli; v případě oprávněné stížnosti se sděluje i způsob řešení stížností a termín.
8. Výsledek šetření stížností, podnětu a závěru podává vedoucí Certifikačního orgánu informaci (například e-mail, dopis) stěžovateli.
9. Obsah stížností, reklamací (podání) má povahu důvěrné informace a Czech Technical Institute s.r.o. dodržuje podmínky a pravidla důvěrnosti. Žádné informace nejsou poskytovány třetím stranám vyjma zákonných povinností vůči orgánům veřejné moci.

V Novém Jičíně dne: 2. 2. 2026

Ing. Daniel Kudláček, MBA, v.r.
vedoucí Certifikačního orgánu, jednatel společnosti