



## PODMÍNKY CERTIFIKACE A RECERTIFIKACE

První certifikace na základě spokojenosti zákazníků v ČR

Aktualizováno: 1-07-2011

## I. Všeobecné informace

- 1, Tato pravidla stanoví všeobecné zásady zařazení organizací do programu Kvalitní firma (dále jen „Program“), včetně zásad udělování licence k užívání marketingové značky Kvalitní firma.
- 2, Program je spravován výhradně společností APC Asociace pro certifikaci a.s. (dále jen „Asociace“) a navazuje na činnost amerických i evropských organizací založených na obdobných referenčních systémech.
- 3, Program je postaven na ověření spokojenosti zákazníků s klientem a zásadách a etických i obchodních standardech, týkajících se kvality komunikace, presentace a jednání společnosti i řešení problémů. Tyto zásady jsou stanoveny v Certifikátu a detailně rozpracovány v Kodexu kvality APC (dále jen „Zásady“) – viz. příloha č. 2.
- 4, V rámci Programu se zpřístupňují produkty a služby všem žadatelům, kteří splní podmínky do zařazení do programu a následně prokáží dlouhodobé dodržování Zásad stanovených Asociací.
- 5, Marketingová značka Kvalitní firma je vlastnictvím Asociace, je registrována a právně chráněna. Užívání značky je povoleno pouze za podmínek stanovených v těchto pravidlech a v Manuálu grafického užití značky Kvalitní firma.

## II. Program Kvalitní firma a užívání značky Kvalitní firma

- 1, Program Kvalitní firma je program marketingové podpory zahrnující služby v oblasti strategického i exekutivního marketingu, obchodně-marketingové poradenství, účast v referenčním systému i certifikaci značkou Kvalitní firma.
- 2, Žadatel získá právo na zařazení do Programu a licenci k užívání značky Kvalitní firma po splnění všech požadavků stanovených těmito pravidly a udělením certifikátu příslušným pracovníkem Asociace. Licence je udělována na základě posouzení Asociace a nevzniká na ni právní nárok.
- 3, Grafické provedení značek Kvalitní firma je uvedeno v příloze č. 1.
- 4, Značka Kvalitní firma se umísťuje na propagační a presentační materiály certifikované/recertifikované společnosti. V případě jakýchkoli úprav je nutno dodržovat pravidla stanovená v Kodexu kvality APC – viz příloha č. 2. Asociace si vyhrazuje právo schválit či zakázat jakékoli užití značky, které by poškozovalo dobré jméno a vlastnosti značky.

## III. Platnost užívání značky Kvalitní firma

- 1, Marketingová značka Kvalitní firma je propůjčována na dobu 1 roku. Tato lhůta začíná běžet den následující po dni doručení rozhodnutí o udělení značky zástupci certifikované společnosti.
- 2, Tři měsíce před koncem lhůty, na kterou je značka Kvalitní firma propůjčena, se může společnost přihlásit do procesu recertifikace. Při recertifikaci musí být opět provedena analýza spokojenosti zákazníků dle bodu VI. těchto podmínek.

#### IV. Registrace

- 1, Registrace je nezávazná žádost společnosti či živnostníka (dále jen „Registrovaná osoba“) o informace o službách poskytovaných Asociací. Registrace proběhne vyplněním a odesláním registračního formuláře na [www.kvalitnifirma.cz](http://www.kvalitnifirma.cz) nebo zasláním emailu na [info@kvalitnifirma.cz](mailto:info@kvalitnifirma.cz) formou emailové registrace.
- 2, Registrace je bezplatná a Registrovaná osoba může kdykoli svou registraci zrušit emailem na adresu [info@kvalitnifirma.cz](mailto:info@kvalitnifirma.cz). Předmět emailu musí obsahovat text „ZRUŠENÍ REGISTRACE“
- 3, Součástí registrace mohou být služby specifikované na internetových stránkách Asociace dle aktuálních marketingových akcí.
- 4, Registrací vyjadřuje subjekt svůj souhlas se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů obsažených v tomto formuláři správcem APC Asociace pro certifikaci a.s. se sídlem Ulička 859/12, 623 00 Brno, IČ: 29186153 (příp. jeho zaměstnanci) pro účel zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

#### V. Žádost o udělení marketingové značky Kvalitní firma

- 1, Předpokladem pro zařazení žadatele do Programu a udělení marketingové značky Kvalitní firma je potvrzení objednávky a uhrazení pro forma faktury na emailovou adresu Asociace či zaměstnanců Asociace či odeslání řádně podepsané a orazítkované objednávky o udělení marketingové značky Kvalitní firma (dále jen Objednávka) na adresu Asociace:

APC Asociace pro certifikaci a.s.  
Ulička 859/12  
623 00 Brno

- 2, Splněním bodu V. odstavce 1 žadatel projevuje souhlas s podmínkami certifikace/recertifikace stanovených Asociací.

#### VI. Požadavky na udělení značky Kvalitní firma

- 1, Předpokladem pro úspěšnou certifikaci/recertifikaci je ověření spokojenosti (Referenční analýza) zákazníků se žadatelem.
- 2, Referenční analýza je realizována formou e-mailového, telefonického kontaktu nebo jejich kombinací s určitým počtem náhodně vybraných zákazníků (viz. příloha č. 4).
- 3, Před předáním kontaktů na zákazníky je žadatel o certifikaci/recertifikaci povinen čestně prohlásit, že předává 100% kontaktů ze 100% realizovaných zakázek za dané období **aktuálního roku**. Asociace si vyhrazuje právo do 6 měsíců od ověření spokojenosti zkontrolovat úplnost dodaných kontaktů osobní návštěvou v sídle žadatele. Při nesplnění požadavku stanoveného tímto odstavcem může Asociace vyřadit žadatele z Programu.  
  
Počet kontaktovaných zákazníků je určen Asociací a to následovně: 60% z realizovaných zakázek, max. však 120 respondentů.
- 4, Kritérium pro úspěšnou certifikaci/recertifikaci je získání koeficientu hodnocení menšího než hodnota 1,5.
- 5, Žadatel se musí zavázat k dodržování Zásad podepsáním Kodexu kvality APC.
- 6, Žadateli je doporučeno vystavit Kodex kvality APC na své provozovně nebo na svých internetových stránkách.

- 7, Souhlas s uveřejněním výsledků (Referenční analýza) je automaticky udělován na základě objednávky a provedené platby za realizovanou analýzu.

## VII. Vystavení certifikátu a udělení licence

- 1, Splní-li Žadatel společnost požadavky stanovené v čl. VI. , vypracuje Asociace závěrečnou zprávu o udělení marketingové značky Kvalitní firma a vystaví certifikát vyjadřující splnění podmínek a závazek dodržování Kodexu kvality APC.
- 2, Součástí certifikace je i zařazení Žadatele do programu marketingové podpory. Forma podpory se liší v závislosti na individuálních objednávkách žadatele.
- 3, Veškeré materiály související s certifikací budou Žadateli doručeny do 30 dnů ode dne předání kontaktů na zákazníky v rámci objednávky.
- 4, Asociace si vyhrazuje neudělit certifikaci Žadateli i bez uvedení důvodů.

## VIII. Poplatky

- 1, Poplatky za certifikaci a další služby poskytované Asociací jsou stanoveny v aktuálním Ceníku služeb APC.
- 2, Poplatek se může lišit v závislosti na individuálních nabídkách, nabídkách pro partnerské společnosti nebo formě zvolené marketingové podpory.

## IX. Dohled nad dodržováním kvality produktů i služeb

- 1, Dohled nad dodržováním zásad stanovených v Kodexu kvality APC vykonává odborná i laická veřejnost prostřednictvím referenčního systému nacházejícího se na internetových stránkách [www.kvalitnifirma.cz](http://www.kvalitnifirma.cz).
- 2, Cílem dohledu je zabezpečení a zvyšování kvality poskytovaných produktů i služeb certifikovanými společnostmi.

## X. Stížnost na certifikované firmy

- 1, V rámci dohledu nad dodržováním Kodexu kvality APC mají zákazníci dotčení porušením jedné či více zásad kvality stanovených tímto kodexem možnost podat stížnost.
- 2, Oficiální formou podání stížnosti je vyplnění formuláře na internetových stránkách [www.kvalitnifirma.cz](http://www.kvalitnifirma.cz) či zaslání emailu na adresu [info@kvalitnifirma.cz](mailto:info@kvalitnifirma.cz)
- 3, Každý stěžovatel je povinen uvést v čem spatřuje porušení Kodexu kvality APC a v případě, že si to Asociace vyžádá, je povinen uvést důkazní materiály (prosté kopie - fotografie, faktura, atp.)
- 4, V případě obdržení stížnosti bude společnost, na kterou je stížnost podána, vyzvána k podání vysvětlení. Každá společnost má povinnost podat vysvětlení pod sankcí uznání stížnosti jako oprávněné.
- 5, Posouzení stížnosti je výhradním právem Asociace.

## XI. Opatření v případě zjištění neshody

- 1, Každá stížnost bude posouzena s výsledkem oprávněná x neoprávněná. V případě, že předložené důkazy nebudou prokazovat porušení Kodexu kvality APC dostatečně průkazně, stížnost se odloží.
- 2, Pokud bude stížnost posouzena jako závažné porušení Kodexu kvality APC, stanoví se opatření nutné k předcházení podobných porušení. Dotyčná společnost by měla vynaložit úsilí na kladné vyřešení problému.
- 3, V případě že počet porušení Zásad, které daná společnost nevysvětlí ani nevyřeší, přesáhne 25%, nemá daná společnost možnost prodloužení účasti v programu na dalších 12 měsících.
- 4, V případě opakovaného závažného porušení Kodexu kvality APC, které je stěžovatelem prokázáno, může Asociace vyřadit danou společnost z Programu. Společnost bude o této skutečnosti informována doporučeným dopisem zasláným na adresu sídla společnosti.
- 4, Vyřazená společnost nemá nárok na vrácení poplatku za správu značky.
- 5, Asociace může udělit výjimku předchozích odstavců, a to v případech, kdy daná společnost věrohodně vysvětlila důvody porušování Kodexu kvality a prokázala realizaci opatření k zamezení podobných excesů kvality.

## XII. Opatření k nápravě

- 1, Asociace může udělit společnosti, na kterou je podána stížnost, opatření vedoucí k nápravě neshod s Kodexem kvality APC a směřující ke narovnání vztahů se zákazníkem/ky.
- 2, Opatřením se myslí zejména doporučení v oblasti komunikace se zákazníkem, řešení sporů a prevenci proti porušování Kodexu kvality APC. Součástí opatření může být i odborné poradenství.

## XIII. Zánik práva na užívání značky Kvalitní firma

- 1, Vyřazením společnosti z programu Kvalitní firma dle čl. XI. zaniká i právo užívání značky Kvalitní firma.
- 2, V případě, že vyřazená společnost nadále využívá a propaguje značku Kvalitní firma, vystavuje se tím postihu ve formě smluvní pokuty v hodnotě 100 000,- Kč.

## XIV. Práva a povinnosti žadatele o licenci a držitele licence

- 1, Žadatel o licenci má povinnost uvést v přihlášce k registraci i ve všech ostatních dokumentech a komunikaci s Asociací pravdivé informace.
- 2, Držitel licence má povinnost dodržovat zásady kvality stanovené v Kodexu kvality APC.
- 3, Držitel licence má povinnost jednat tak, aby nepoškozoval jméno značky Kvalitní firma a aby nepoškozoval důvěru zákazníků.
- 4, Držitel licence má povinnost využívat grafické zobrazení značky kvality Kvalitní firma pouze způsobem stanoveným v příloze č. 1. Ostatní formy zobrazení jsou možné pouze po schválení příslušného zobrazení Asociací.

## Příloha č. 1

Grafické zobrazení pečete Kvalitní firma: Pečeť má tuto definici modré barvy:

RGB: 0 / 84 / 134; CMYK: 98 / 70 / 24 / 7; HEX: #005486; Pantone: 2955 C



**OVĚŘENO  
ZÁKAZNÍKY**



**OVĚŘENO  
ZÁKAZNÍKY**

## Příloha č. 2

Kodex kvality APC



## APC Kodex kvality APC Quality code

**Budovat důvěru  
Neklamat v reklamě  
Pravdivě informovat  
Být transparentní  
Dodržovat dohody  
Komunikovat  
Chránit privátní data  
Být bezúhonný**

**Build Trust  
Advertise Honestly  
Tell the Truth  
Be Transparent  
Honor Promises  
Be Responsive  
Safeguard Privacy  
Embody Integrity**

I.  
Tyto zásady kvality slouží k zajištění profesionální úrovně podnikání v oblasti stavebnictví a souvisejících služeb.

I.  
*These quality principles serve as guidelines for ensuring a professional level of enterprise in the sphere of the building industry and related services.*

II.  
Držitel tohoto certifikátu se tímto zavazuje k dodržování všech výše uvedených zásad a bude usilovat o šíření těchto myšlenek v rámci své společnosti i mimo ni.

II.  
*The holder of this certificate hereby commits to adhere to the aforementioned principles and will strive to propagate these thoughts both within and outside their organisations.*

III.  
Smyslem tohoto certifikátu je informovat spotřebitele o úrovni poskytovaných produktů i služeb, přispívat ke zvyšování dobrého jména podnikání ve stavebnictví, zvyšovat konkurenceschopnost držitelů Kodexu a ověřovat kvalitní firmy v daném oboru.

III.  
*The purpose of this certificate is to inform consumers about the quality of provided products and services, to contribute to the goodwill enhancement of the business activities in the building industry, to increase competitiveness of the APC quality code holders and to evaluate quality companies in the given branch.*

IV.  
Hlavním hodnotitelem a posuzovatelem těchto pravidel je trh a sami spotřebitelé.

IV.  
*The main evaluator of these rules is the market and the consumers themselves.*



V Brně dne  
*Signed in Brno*

Platnost kodexu  
*Validity of the code*

Obchodní jméno a sídlo firmy  
*Firm name and location*


Certifikační autorita  
*Certification authority*



Příloha č. 3  
Certifikát Kvalitní firma



Příloha č. 4  
Proces ověřování spokojenosti zákazníků




**KVALITNÍ FIRMA -**  
ověřeno zákazníky

**Proces certifikace a jeho výhody**

APC – Asociace pro certifikaci a. s.  
Palackého třída 158, 612 00 Brno  
[www.kvalitnifirma.cz](http://www.kvalitnifirma.cz)

Oslovíme až 60 %  
vašich zákazníků



DOTAZOVÁNÍ

REFE-  
RENCNÍ  
ANALÝZA

Výhody analýzy:

Objektivní hodnocení od zákazníků

Ověřené reference

Identifikace spokojených klientů

Identifikace problémů pro zlepšení

Důležité marketingové informace

Výsledek < 1,5

Certifikace a zařazení do programu Kvalitní firma

ANALÝZA

Výhody certifikace:

Certifikát Kvalitní firma


Značka Kvalitní firma – ověřeno zákazníky

Zápis v katalogu Kvalitní firmy ČR

Značka KF na zápisu na firmy.cz

Přístup ke vzájemné spolupráci, společným kampaním a výstavám

CERTIFIKACE



NOVÍ ZÁKAZNÍCI