



TECHNICKÝ A SKÚŠOBNÝ ÚSTAV STAVEBNÝ, n. o.
BUILDING TESTING AND RESEARCH INSTITUTE, Slovak Republic
Studená 3, 821 04 Bratislava

Certifikačný orgán na certifikáciu výrobkov
Inšpekčný orgán typu A

Vybavovanie sťažností a odvolaní na činnosti vykonávané Certifikačným orgánom na certifikáciu výrobkov alebo Inšpekčným orgánom typu A

Sťažnosti a odvolania na činnosti vykonávané Certifikačným orgánom na certifikáciu výrobkov (ďalej „CO“), Inšpekčným orgánom typu A (ďalej „IO“), Autorizovanou osobou SK04 (ďalej „AO“) alebo Notifikovanou osobou 1301 (ďalej „NO“) v prípade, ak CO alebo IO koná v ich mene sa podávajú písomne na adresu kontaktnej osoby.

Adresa na podávanie odvolaní a sťažností:

Technický a skúšobný ústav stavebný, n. o.
Úsek posudzovania zhody
Studená 3
821 04 Bratislava

Kontaktná osoba:

Ing. Daša Kozáková
Tel.: 02 49228 110
e-mail: kozakova@tsus.sk
www.tsus.sk

Sťažnosti a odvolania na vedúcu CO, IO, AO alebo NO sa podávajú na adresu riaditeľky TSÚS.
Technický a skúšobný ústav stavebný, n. o..
sekretariát riaditeľky
Studená 3
821 04 Bratislava

Tel.: 02 49228 101
e-mail: info@tsus.sk
www.tsus.sk

Sťažnosti a odvolania na činnosti vykonávané inými akreditovanými subjektami TSÚS sa podávajú na vedúceho daného akreditovaného subjektu, resp. na sekretariát riaditeľky TSÚS.

Proti rozhodnutiu AO alebo NO sa môže podľa § 26 zákona č. 133/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov podať námietka na adresu Ministerstva dopravy SR.

Základnými predpismi na riešenie odvolaní, námietok a sťažností je Smernica TSÚS S 14, Príručka kvality CO na certifikáciu výrobkov a Príručka kvality IO a súvisiace interné smernice TSÚS a postupy vykonávania činnosti TSÚS. Uvedené dokumenty sú k nahliadnutiu klientom v TSÚS u kontaktnej osoby na podanie sťažnosti a odvolania.

Zákazník môže podať sťažnosť alebo odvolanie:

- proti návrhu zmluvy (napr.: cena, termín ukončenia),
- proti plánu počiatočnej inšpekcie alebo priebežného auditu/inšpekcie (napr.: obsah, časový rozsah, zloženie inšpekčnej komisie),
- proti nesprávnemu alebo neodbornému postupu pracovníkov CO alebo IO,
- proti zisteniam uvedeným v správe (pojmom „správa“ sa rozumie každý typ správy vydané CO, IO, AO alebo NO),
- proti vydanému dokumentu alebo rozhodnutiu CO, IO (aj v mene AO a NO).

Zákazník môže podať sťažnosť/odvolanie písomne, v odôvodnených prípadoch aj ústne.

Písomne podaná sťažnosť/odvolanie musí obsahovať:

- identifikačné údaje fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá odvolanie podáva,
- presný popis vecnej podstaty odvolania,
- dôkazy podporujúce požiadavky zákazníka, prípadne jeho návrhy na riešenie.

Ak podanie neobsahuje všetky náležitosti potrebné na jeho riadne vybavenie, je zákazník vyzvaný, aby v stanovenej lehote potrebné náležitosti doplnil. V prípade nedoplnenia sa sťažnosť/odvolanie nemôže preskúmať a vybaviť, o čom je zákazník písomne informovaný.

Pri ústnom podaní žiada kontaktná osoba jednoznačné vyjadrenie zákazníka, či predkladá oficiálnu sťažnosť/odvolanie, alebo len žiada vysvetlenie postupu TSÚS. Ak ide o oficiálnu sťažnosť/odvolanie, kontaktná osoba sťažnosť/odvolanie zaznamená do knihy sťažností/odvolaní a bezodkladne sa riešením začne zaoberať. Súčasne vyzve zákazníka na predloženie dokladov a dôkazov podporujúcich jeho tvrdenie, bez ktorých sa sťažnosť/odvolanie nemôže preskúmať a vybaviť. Ďalej vyžiada od zákazníka kontakt, na ktorý mu bude oznámený výsledok.

Zákazník môže podať sťažnosť/odvolanie v týchto lehotách:

- obsah zaslanej správy do 10 dní od jej doručenia,
- začatie konania o zrušenie certifikátu do 10 dní od jeho doručenia,
- oznámenie o nevydaní certifikátu do 30 dní od jeho doručenia,
- zrušenie certifikátu do 30 dní od jeho doručenia,
- ostatné sťažnosti a odvolania do 10 dní.

V prípade stanovenia iného termínu na podanie sťažnosti a odvolania sa táto uvádza priamo na vydanom dokumente, prípadne v sprievodnom liste k nemu.

Termíny a postup na riešenie sťažností/odvolaní sú riešené v PK CO, PK IO, resp. v právnych predpisoch, podľa ktorých postupuje AO a NO pri výkone svojej činnosti.

Sťažnosti a odvolania sa musia vybavovať neodkladne, najneskôr však do 30 dní od ich doručenia. O výsledku sa zákazník vždy informuje písomne.

Podanie sťažnosti a odvolania nevedie k žiadnym diskriminačným opatreniam proti klientovi.

Bratislava 1. septembra 2023
(aktualizácia)