

1 Nestrannost

1.1 Zkušební laboratoř se zavazuje k provádění zkoušek tak, aby nebyla zpochybněna nestrannost při zkouškách a nebyla ohrožena vlastnická práva zákazníků.

1.2 Zkušební laboratoř se zavazuje při porušení nestrannosti přijmout opatření k minimalizaci nebo eliminaci příčiny porušení nestrannosti a informovat zákazníka, který by byl tímto porušením nestrannosti dotčen.

1.3 Zkušební laboratoř se zavazuje a prohlašuje, že rizika pro nestrannost řídí na základě managementu rizik.

2 Důvěrnost informací

2.1 Zkušební laboratoř se zavazuje k tomu, že všechny informace získané nebo vytvořené v průběhu provádění zkoušek budou považovány za důvěrné informace, nebudou zveřejňovány nebo zpřístupněny třetím stranám bez výslovného předchozího oznámení a odsouhlasení zákazníkem. Za důvěrné informace se pro účely smluvního vztahu považují informace obchodní, technické, případně i informace, které zákazník Zkušební laboratoři předá nebo je Zkušební laboratoř získá při plnění smluvního vztahu.

2.2 Zkušební laboratoř se zavazuje použít důvěrné informace pouze s předmětem plnění smlouvy, a to v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.

2.3 Zkušební laboratoř se zavazuje zpřístupnit důvěrné informace v souvislosti s plněním smlouvy pouze těm svým pracovníkům nebo externím spolupracovníkům, s nimiž má uzavřenu právně vymahatelnou dohodu týkající se dodržování důvěrnosti informací, v rozsahu, který je nezbytný pro plnění smlouvy.

2.4 Tato ustanovení nebrání v plnění ani neomezuje případnou povinnost Zkušební laboratoře poskytovat důvěrné informace a sdělení státním a jiným orgánům, pokud je tato povinnost uložena obecně závaznou normou nebo vyplývá z obecných zvyklostí. Je-li Zkušební laboratoř povinna takto důvěrnou informaci poskytnout, je povinna bez zbytečného odkladu o tom informovat zákazníka.

2.5 Důvěrnosti informací nepodléhají informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení těchto „Podmínek“,
- jsou vyžádány správním orgánem na základě právním předpisů nebo dozorovým orgánem,
- byly písemným souhlasem zákazníka uvolněny od těchto omezení,
- jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak než porušením povinnosti Zkušební laboratoře nebo zákazníka,
- Zkušební laboratoř je zná zcela prokazatelně dříve, než je sdělí zákazník.

2.6 V případě, že podle zjištění Zkušební laboratoře dojde v souvislosti s plněním smluvního vztahu u Zkušební laboratoře ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, je Zkušební laboratoř povinna o této skutečnosti neprodleně informovat zákazníka a sjednat nápravu.

2.7 Zkušební laboratoř se zavazuje, že důvěrné informace, k nimž získala přístup při plnění předmětu smlouvy, bude chránit ještě po dobu minimálně pěti roků následujících po ukončení plnění předmětu smlouvy.

2.8 V případě porušení ustanovení těchto „Podmínek“ ze strany Zkušební laboratoře náleží zákazníkovi náhrada škody, pokud tímto porušením zákazníkovi prokazatelně škoda vznikne. Zákazník je povinen vyčíslit výši prokazatelné škody, která mu porušením těchto „Podmínek“ ze strany Zkušební laboratoře vznikla. Prokazatelná škoda a její výše je přezkoumávána zástupcem Zkušební laboratoře a musí jim být odsouhlasena.

2.9 Tyto „Podmínky“ pro ochranu důvěrnosti informací jsou považovány za právně vymahatelné závazky za správu všech informací získaných nebo vytvořených během provádění laboratorních činností, tzn. zkoušek pracovníky Zkušební laboratoře.

3 Stížnosti

3.1 Postup pro vyřizování stížností stanovuje postup při řešení stížností zákazníka nebo třetích stran (dále jen stěžovatel) na činnost Zkušební laboratoře při provádění zkoušek.

3.2 Stížnost na činnost Zkušební laboratoře se podává písemně / v písemné formě, a to adresovanou na vedoucího Zkušební laboratoře. Ze stížnosti musí být zřejmé,

- kdo stížnost podává,
- kterých činností se stížnost týká (popis podstaty stížnosti),
- čeho se stěžovatel domáhá.

Pro usnadnění šetření ve věci stížnosti se doporučuje podat i důkazy na podporu tvrzení ve věci důvodu stížnosti.

3.3 Stížnost přijímá, eviduje a organizuje její vyřízení vedoucí Zkušební laboratoře. Předpokládá se, že v případě podání stížnosti tak bude učiněno do 3 měsíců ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Vedoucí Zkušební laboratoře je povinen potvrdit stěžovateli přijetí stížnosti.

3.4 Lhůta pro rozhodnutí o oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti jsou 3 pracovní dny od přijetí stížnosti. Povinností vedoucího Zkušební laboratoře je sdělit toto rozhodnutí stěžovateli.

3.5 Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, pokud není stanoveno jinak. Způsob vyřízení stížnosti, tzn. podání informace o výsledku řešení stížnosti je písemná informace stěžovateli.

V Brně dne 20. ledna 2020

Schválil: Mgr. Jiří Kréša, vedoucí Zkušební laboratoře Divize silniční vývoj