

Postup při podávání a řešení stížností

V případě, že nejste spokojeni s linkou STOPonline.cz a jejími službami, včetně postupu či chování našich zaměstnanců, postupujte, prosím, jak dále uvedeno. Vaše podněty nám mohou pomoci vylepšit poskytování našich služeb.

- Stížnost či podnět zašlete na podpora@nic.cz
- uveďte následující informace:
 - popište, s čím/kým jste nebyli spokojeni či jiný Váš podnět na vylepšení našich služeb a
 - uveďte Vaše jméno a kontakt na Vás (e-mail, telefon).

Stížnosti/podněty, které nebudou obsahovat ověřitelné a platné kontaktní údaje, nebudou vyřizovány.

Postup řešení je následující:

1. potvrzení přijetí stížnosti/podnětu na e-mailovou adresu, ze které byla přijata a případné požádání o dodání/doplnění kontaktních údajů;
2. prošetření stížnosti/podnětu (stěžovatel může být požádán o doplnění)
3. vyrozumění stěžovatele o výsledku šetření nejpozději do 90 dnů od přijetí stížnosti/podnětu či dodání/doplnění kontaktních údajů

Osobní údaje poskytnuté v souvislosti se zasláním stížnosti/podnětem budou uchovávány po dobu 3 let o ukončení řešení/stížnosti podnětu (od okamžiku zaslání vyrozumění o výsledku šetření). Zpracování osobních údajů se řídí [Zásadami zpracování osobních údajů](#).

Stížnosti/podněty jsou řešeny provozním a/nebo výkonným ředitelem CZ.NIC, z. s. p. o.

Procedure for submission and resolution of complaints

If you would like to make a complaint/suggestion about our service delivery including the behaviour of our staff, please do so as follows. Your suggestions may help us to improve our service.

- The complaint/suggestion please send to the podpora@nic.cz
- Please do not forget to include the following information:
 - Describe what/who you were not satisfied with or your other suggestion for improving our services, and
 - Include your name and contact details (email, phone).

Please note, that complaints/suggestions not having verifiable and valid contact details will not be accepted.

The resolution procedure is as follows:

1. acknowledgement of the receipt of the complaint/suggestion to the e-mail from which it appears to have been sent and, where appropriate, request to provide/complete contact details;
2. investigation of the complaint/suggestion (the complainant may be asked to provide additional details, information)
3. the complainant will be informed of the outcome within 90 days of receipt of the complaint/suggestion or the supply/completion of contact details

The personal data provided in connection with the complaint/suggestion will be kept for a period of 3 years after the resolution of the complaint/suggestion (starting from the time of sending the notification of the outcome of the investigation). The personal data processing is governed by the [Personal Data Privacy Policy](#).

Complaints/suggestions are handled by the Chief Operating Officer and/or the Chief Executive Officer of the CZ.NIC, z. s. p. o.