

Všeobecné podmínky pro certifikovanou službu

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Novodvorská 994
142 21 Praha 4

(s o u č á s t s m l o u v)



Czech

Volba jistoty.
Více hodnoty.

1. Všeobecně

Certifikační orgán nabízí objednavatelům – zájemcům o certifikaci (dále jen klient) své služby pro certifikovanou službu jako důkaz o plnění požadavků společnosti TÜV SÜD Czech.

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmínky platí pro certifikovanou službu.

2.2 Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, prověřování a vyhodnocování dokumentace, certifikační audit na místě, a dále udělení certifikátu, dozorový a případně recertifikační audit.

2.3 Standardně je v rámci certifikačního procesu s klientem uzavřena smlouva o kontrolní činnosti pro proces posuzování – provedení auditu (viz odst. 3.2). Pro udělení certifikátu (odst. 3.3) je nutno uzavřít zvláštní smlouvu, která vytváří předpoklady pro vydání certifikátu a provádění dozoru a případnou recertifikaci.

3. Postup certifikace

3.1 Příprava klienta na certifikaci

3.1.1 Informativní rozhovor (předsmluvní stadium)

Certifikační orgán vede s klientem před sjednáním zakázky informativní rozhovor, při němž mohou být projednány následující body:

- cíl a účel certifikace
- základní předpoklady pro certifikaci
- průběh certifikačního řízení
- oblast platnosti
- předpokládané náklady
- návrhy termínů

Výkony uvedené dále v jednotlivých fázích certifikace následují po sjednání zakázky a její evidenci u certifikačního orgánu.

3.1.2 Příprava na certifikační audit

3.1.2.1 Klient obdrží Vstupní dotazník - žádost o certifikaci k přípravě certifikace. Vyplněný dotazník se vrací zpět certifikačnímu orgánu. Slouží k předběžnému posouzení, zda klient splňuje základní předpoklady pro certifikační audit. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh certifikace.

3.1.2.2 O výsledku předběžného posouzení obdrží klient zprávu. Zároveň sdělí certifikační orgán klientovi jména předpokládaných auditorů.

3.1.2.3 Klient má právo kteréhokoliv jmenovaného auditora odmítnout a certifikační orgán navrhne další auditory.

3.2 Prověřování dokumentace, audit na místě

3.2.1 Kontrola a hodnocení dokumentace

Před zahájením auditu je zákazníkům zaslána auditní specifikace, kterou zákazník vyplní a vrátí zpět. Po návratu auditní specifikace přezkoumají auditoři tuto auditní specifikaci. Klient o výsledku této fáze obdrží krátkou zprávu.

Jestliže podklady pro certifikaci nesplňují požadavky TÜV SÜD Czech může být na přání klienta dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit.

3.2.2 Certifikační audit u klienta

Certifikační audit je zpravidla prováděn jedním auditorem. Pokud musí být řešeny zvláštní odborné specifické problémy, aby mohla být certifikovaná služba posouzena, je přizván odborný expert. Na začátku této fáze obdrží klient jím odsouhlasený plán auditu. Auditní specifikace je na přání klienta pro informaci k dispozici.

V rámci auditu prověřují a hodnotí auditoři certifikovanou službu. Základem je stupeň prokazatelnosti shody se specifickými požadavky společnosti TÜV SÜD Czech. Auditní dotazník slouží jako návod a nebrání auditorům provádět další dotazování a prověřování. Úkolem auditorů je kontrolovat praktické použití certifikace a hodnotit plnění specifických požadavků TÜV SÜD Czech, které tvoří podklad pro certifikaci.

3.2.3 Po skončení auditu je klient auditním týmem informován v závěrečném rozhovoru o výsledku auditu. Rovněž jsou v případě potřeby sjednány termíny provedení určených nápravných opatření.

3.2.4 Pokud byly při auditu zjištěny odchylky a je pro některé části žádoucí opakovaný audit, je pro tento audit stanoven termín. Lhůta pro provedení opakovaného auditu činí v případě prvního certifikačního auditu max. 6 měsíců, v případě recertifikačního nebo dozorového auditu 3 měsíce od data vykonání auditu/dozoru.

3.2.5 Za navržení týmu pro opakovaný audit odpovídá vedoucí auditor. Opakovaný audit probíhá dle závažnosti zjištění přiměřeně výše uvedenému. Pro určení platnosti certifikátu je směrodatné datum provedení pozitivně uzavřeného opakovaného auditu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden opakovaný audit.

3.2.6 Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažné odchylky, takže vydání certifikátu není reálné ani v případě očekávaných nápravných opatření, oznámí certifikační orgán klientovi přerušení certifikačního auditu a doporučí se jeho změna na předaudit. Opět smí být proveden pouze jeden předaudit. Pokud se klient pro předaudit rozhodne, je s ním sjednán další postup.

3.2.7 Náklady na certifikační i opakovaný audit se řídí platným ceníkem. Klientovi jsou však vždy vyúčtovány minimálně ty náklady, které vznikly certifikačnímu orgánu do okamžiku přerušení (včetně zprávy) tak, jak je uvedeno v bodě 3.2.5.

3.3 Udělení certifikátu, dozorové a recertifikační audity

3.3.1 Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření služeb poskytovaných klientem se zřetelem na prokázané plnění daných specifických požadavků TÜV SÜD Czech formou výše popsaného postupu certifikace uzavřeného s pozitivním výsledkem.

3.3.2 Udělení certifikátu

3.3.2.1 Na základě kladného průběhu celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních postupů TÜV SÜD Czech rozhoduje vedoucí certifikačního orgánu o udělení certifikátu. Za tím účelem odevzdávají auditoři certifikačnímu orgánu auditní zprávu o výsledku auditu. Po projednání případu v Rozhodovací komisi pro certifikaci je klientovi zasláno neprodleně jedno

vyhotovení auditní zprávy. Současně je vyzván, aby vyjádřil své připomínky k této zprávě a pokud je to vhodné, zároveň popsal opatření, která podnikl nebo hodlá podniknout k případným zjištěním.

3.3.2.2 O udělení certifikátu a vykonání dozorových auditů uzavře klient a certifikační orgán „Smlouvu o kontrolní činnosti prověřené certifikované služby (o dozoru)“.

3.3.2.3 Doba platnosti certifikátu činí tři roky za podmínky každoročního dozorového auditu s pozitivním výsledkem u klienta. Ve zvláště odůvodněných případech může být také požadován krátkodobý mimořádný audit. Před uplynutím doby platnosti se provádí recertifikační audit pro prodloužení platnosti certifikátu o další tři roky.

3.3.3 Dozorové audity

Pro stanovení termínu dozorových auditů je rozhodující datum vydání certifikátu. Dozorový audit se provádí v době platnosti certifikátu nejdéle po roce, přípustný termín je $-3/+0$ měsíc.

Při dozorovém auditu jsou vždy mimo jiné prověřovány případná zjištění a odchylky z předchozích auditů, a dále pak používání certifikátů, používání loga TÜV, stížnosti ze strany zákazníků. Prověřování sídel vícemístné organizace, resp. podniků při skupinové certifikaci se při dozorovém auditu vykoná na novém výběrovém vzorku.

Dozorový audit je zpravidla prováděn jedním auditorem, termín je klientem odsouhlasen a klient obdrží z tohoto auditu zprávu.

3.3.4 Recertifikační audity

Recertifikace se provádí před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

Při recertifikačním auditu je namátkově kontrolována účinnost celé poskytované služby.

4. Všeobecné podmínky

4.1 Povinnosti a odpovědnost certifikačního orgánu

4.1.1 Certifikační orgán se zavazuje, že bude se všemi informacemi o organizaci klienta zacházet jako s důvěrnými a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou předávány třetím osobám. Výjimkou je pouze předání podrobné zprávy rozhodčímu místu v případě sporu. Klient může certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti zprostit.

4.1.2 Ručení certifikačního orgánu vůči klientovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým obchodním právem. Certifikační orgán je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta.

4.2 Povinnosti a odpovědnost klienta

4.2.1 Klient se zavazuje vyhovět požadavkům na certifikaci a předložit všechny informace nezbytné pro jeho hodnocení.

4.2.2 Klient včas oznámí certifikačnímu orgánu kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle (dislokacích).

4.2.3 Klient se zavazuje následně po udělení certifikátu a uzavření Smlouvy o kontrolní činnosti prověřené certifikované služby (viz odst.3.3.2.2) písemně sdělit certifikačnímu orgánu změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na poskytovanou službu

4.3 Používání certifikátů a značky TÜV SÜD Czech

4.3.1 Klient může certifikát a značku používat k obchodním účelům např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady. Pokud by měla být certifikace použita k reklamním účelům, musí klient předložit

zamýšlenou podobu reklamy certifikačnímu orgánu ke schválení, aby bylo vyloučeno zavádějící nebo nesprávné použití výsledků certifikace.

4.3.2 Zavádějící používání certifikátu a značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku nebo výrobních postupů, je nepřijatelné. Certifikát ani značku nemůže klient sám upravovat či měnit.

Oprávnění k používání značky je uděleno na základě smlouvy případně dodatku ke stávající smlouvě, a to teprve po kladném rozhodnutí o certifikaci. Na základě toho smluvního vztahu jsou specifikovány podmínky, způsob použití a grafického provedení značky. Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jak je ve smlouvě (resp. dodatku ke smlouvě) specifikováno, musí klient předložit zamýšlenou podobu použití značky certifikačnímu orgánu ke schválení. Předpokladem pro další používání je pravidelné opakované posuzování a další platnost certifikátu.

4.4 Ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

4.4.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem")
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany objednavatele
- uběhla uvedená doba platnosti a majitel nepožádal o prodloužení (recertifikaci)

4.4.2 Certifikační orgán má právo odejmout certifikát, pokud:

- je certifikát zneužíván (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do předmětu certifikace nebo pro jiný předmět činnosti)
- při dozoru se prokáže, že podstatné předpoklady pro certifikaci již nejsou klientem uplatňovány, a není současně uplatněn odst. 4.4.3 těchto Podmínek
- dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a není současně uplatněn odst. 4.4.3 těchto Podmínek
- majitel certifikátu písemně odmítne změny Všeobecných podmínek pro certifikovanou službu během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost příp. možnosti se s nimi seznámit
- platba za výkony certifikačního orgánu nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce)
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy s klientem nebo klient tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy.

4.4.3 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud

- dozor nemůže být proveden v řádném termínu stanoveném ve Smlouvě „o dozoru“ z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a zároveň klient požádá o odklad vykonání dozorového auditu a vedoucí certifikačního orgánu po zvážení důvodů rozhodne kladně. Pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby řádného vykonání dozorového auditu, jehož termín je pevně stanoven, nejvýše však 6 měsíců od původně stanoveného termínu, přičemž za původně stanovený termín je považováno datum vystavení certifikátu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.
- při dozoru se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci systémů managementu již nejsou klientem uplatňovány, a současně certifikační orgán může oprávněně předpokládat odstranění odchylek ve stanovené lhůtě, nejvýše však 3 měsíce od vykonání dozorového auditu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst.

4.4.4 Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 9 měsíců, pak nastává buď fáze obnovy platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsaných, nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek.

4.4.5 V případě ukončení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.1 nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných klientů a klient není nadále oprávněn se prokazovat certifikovanou službou ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikované služby.

Pozastavení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto Podmínek není certifikačním orgánem zveřejněno, klient je písemně upozorněn, že do doby obnovení platnosti certifikátu není nadále oprávněn se prokazovat certifikovanou službou ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikované služby.

4.5 Záznamy o certifikaci

Certifikační orgán vede záznamy o certifikačních auditech, dozorových auditech, recertifikačních auditech certifikované služby klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchování těchto podkladů činí 10 let. Dále vede seznam certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu. Tento seznam je zveřejňován na internetové stránce TÜV SÜD Czech.

4.6 Zpráva klientovi o změnách v certifikačním postupu

Certifikační orgán podává klientovi (držiteli certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení nebo o změnách normy či předpisu, jež je základem pro certifikaci. Mimo to jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetové stránky TÜV SÜD Czech.

5. Stížnosti a odvolání (opravné prostředky)

5.1 Klient může proti výsledku certifikačního procesu (rozhodnutí certifikačního orgánu o udělení certifikátu – viz odst. 3.3) podat odvolání a dále může proti úkonům a postupům certifikačního orgánu při posuzování vznést stížnost.

5.2 Opravný prostředek musí klient podat písemně, s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.

5.3 O opravném prostředku vztahujícím se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci vedoucí certifikačního orgánu, ve druhé instanci zvláštní komise Rady pro certifikaci TÜV SÜD Czech. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.

5.4 Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. O odvolání či stížnosti musí první instance rozhodnout do 30 dnů od jejich zaevidování či je v téže lhůtě postoupit druhé instanci. Druhá instance rozhodne ve věci nejvýše 40 dnů od doručení podkladů první instanci.

5.5 Další podrobnosti jsou uvedeny v Řídicí dokumentaci certifikačního orgánu, která je na vyžádání k nahlédnutí.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení § 273 OZ nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi TÜV SÜD Czech a klientem, případně v některých ujednáních smlouva na ně může odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné podmínky závaznými a vnitřními pro smluvní strany.

6.2 Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

7. Časová platnost a změny Všeobecných podmínek

7.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. března 2008. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky.

Za TÜV SÜD Czech s.r.o.: Ing. Ivo Dršťák – vedoucí certifikačního orgánu