



Czech

Choose certainty.
Add value.

Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu

platí v rámci certifikačního orgánu dle
ČSN EN ISO/IEC 17021

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

General Terms and Conditions for Management System Certification

applicable within the Certification Body
according to ČSN EN ISO/IEC 17021

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Novodvorská 994
142 21 Prague 4, Czech Republic

1. Všeobecně

Certifikační orgán nabízí objednavatelům – zájemcům o certifikaci (dále jen klient) své služby při certifikaci systémů managementu jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmínky platí pro certifikační procesy v rámci systémů managementu (dále jen SM).

2.2 Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, prověřování dokumentace, certifikační audit 1. a 2. stupně a dále udělení certifikátu, dozorový a případně recertifikační audit.

3. Postup certifikace

3.1 Příprava klienta na certifikaci

3.1.1 Informativní rozhovor (předmluvní stadium)

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

1. General

The Certification Body offers its customers interested in certification (hereinafter referred to as “Client”) services related to management system certification to confirm the fulfilment of requirements through an independent certification institution.

2. Applicability

2.1 General Terms and Conditions are applicable for the Management System certification (hereinafter MS).

2.2 The process includes the preparation of the certification audit, documentation review, 1st and 2nd stage certification audits, and further granting of the certificate, a surveillance audit or eventually a re-certification audit.

3. Process of Certification

3.1 Client's Preparation for Certification

3.1.1 Informative Interview (pre-contract stage)

The Certification Body interviews the Client before the contract is concluded; the interview may include the following items:

- cíl a účel certifikace
- základní předpoklady pro certifikaci
- průběh certifikačního řízení
- normový základ, stupeň prokazatelnosti, 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 systém managementu klienta splňuje základní předpoklady pro certifikační audit. Zároveň je stanovena oblast platnosti a stupeň prokazatelnosti dohodnuté normy/specifikace, pokud tak nebylo učiněno již při informativním rozhovoru. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh certifikace.

3.1.2.2 O výsledku předběžného posouzení obdrží klient informaci. Zároveň sdělí certifikační orgán klientovi jména předpokládaných auditorů. Pravidla v normách a předpisech o nepřijatelné poradenské činnosti auditorů jsou zásadně dodržována.

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

3.1.2.4 Mohou být sjednány další předběžné posudky prostřednictvím certifikačního orgánu, které mohou např. zahrnovat:

- Předběžné posuzování systému managementu podle předložených podkladů. Cílem tohoto předběžného posudku je poukázat na slabá místa v popisu systému řízení ve srovnání s požadavky příslušné normy. O výsledku předběžného posudku obdrží klient zprávu.
- Provedení předauditu. Cílem předauditu je poukázat na slabá místa systému. Rozsah předauditu je stanoven dohodou s klientem. Předaudit je zpravidla prováděn jedním auditorem pokud možno z týmu, který bude provádět certifikační audit. Jeho výsledky jsou

- objective and purpose of the certification
- basic presumptions for the certification
- course of the certification process
- standard background documents, the degree of demonstrability, the scope of validity
- expected costs
- timing suggestions

The performance specified further in particular certification stages follows after the conclusion of contract and its registration with the Certification Body.

3.1.2 Preparation for Certification Audit

3.1.2.1 The Client receives an Entry Questionnaire – Certification Application to prepare the certification. The filled-in questionnaire returned to the Certification Body serves to evaluate preliminarily if the Client's management system meets the elementary conditions for the certification audit. At the same time the scope of validity and the degree of demonstrability of the agreed standard/specification are specified, unless it was performed during the informative interview. Besides the Client specifies a management representative as the contact person responsible for the process of certification.

3.1.2.2 The Client is informed about the results of preliminary evaluation. At the same time the Certification Body notifies the names of expected auditors to the Client. The normative and regulatory rules on non-permissible consultation activities of auditors are strictly observed.

3.1.2.3 The Client has the right to reject any appointed auditor and the Certification Body proposes other auditors.

3.1.2.4 Other preliminary judgments may be arranged through the Certification Body including e. g.:

- Preliminary assessment of the management system according to presented background documents. This preliminary assessment aims to point out to weaknesses in the management system description compared to the requirements of the relevant standard. The Client is informed about the results of the preliminary judgment.
- Performance of pre-audit. The pre-audit aims to point out to the weak places of the system. The scope of pre-audit is agreed with the Client. The pre-audit is usually performed by one auditor from the team to be performing the certification audit, if possible. The Client is

sdělovány klientovi v závěrečném rozhovoru.

Tyto předběžné posudky mohou být dle potřeby zahrnuty do zakázky, nejsou však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení certifikace. Z provedení předběžného posudku podkladů pro systém managementu nebo předauditů nemůže klient odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

3.2 Certifikační audit

Certifikační audit je zpravidla prováděn dvěma auditory. Pokud musí být řešeny zvláštní specifické odborné problémy, aby mohl být systém managementu posouzen, je přizván odborný expert. Na začátku této fáze obdrží klient jím odsouhlasený plán auditu.

V rámci auditu auditoři prověřují a hodnotí účinnost zavedeného systému managementu. Základem je stupeň prokazatelnosti sjednané normy/specifikace či předpisu. Auditní dotazník slouží jako návod a nebrání auditorům provádět další dotazování a prověřování. Úkolem auditorů je kontrolovat praktické použití dokumentovaného systému a hodnotit plnění požadavků norem, které tvoří podklad pro certifikaci.

Prvotní certifikace je prováděna ve dvou stupních.

3.2.1. 1. stupeň auditu spolu s kontrolou a hodnocením dokumentace

Jeho účelem je stanovit stupeň připravenosti systému managementu klienta k certifikaci. 1. stupeň auditu se provádí mj. za účelem auditu dokumentace. V této fázi auditoři zkoumají platné podklady systému managementu klienta (příručku systému managementu a jiné platné podklady jako návody na řízení, pracovní a kontrolní návody, registr právních a environmentálních požadavků) ke splnění sjednaných požadavků norem. 1. stupeň se provádí běžně v prostorách auditované organizace, předběžné posouzení dokumentace je možno provádět předem v sídle pobočky TÜV SÜD Czech. O výsledku 1. stupně auditu obdrží klient zprávu.

Jestliže podklady pro certifikaci nespĺňují požadavky norem, může být na přání klienta provedena změna 1. stupně na dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit.

informed about the results in the final interview.

These preliminary judgments may be included in the contract; if needed; however they are not a necessary condition for the certification. The Client cannot derive any claims for the certificate from the performance of preliminary assessment of the management system background documents or the pre-audit. Note that only one pre-audit is permitted.

3.2 Certification Audit

The certification audit is usually performed by two auditors. If any special professional problems are to be solved to evaluate the management system, an expert is invited. At the beginning of the stage the Client receives the approved audit plan.

Within the audit the auditors evaluate the effectiveness of the management system implemented. It is based on the degree of demonstrability of the agreed standard/specification or regulation. The audit questionnaire serves as a guideline and does not prevent the auditors to ask other questions and verify. The auditors shall check the practical usage of the documented system and evaluate the fulfilment of normative requirements which form the basis for the certification.

The primary certification is performed in two stages.

3.2.1. 1st Stage Audit together with Documentation Examination and Evaluation

It aims to specify the level of readiness of the Client's management system for the certification. The 1st stage audit is also performed to review the documentation. In this stage the auditors examine the valid background documents of the Client's management system (Management system Manual and other applicable documents as management instructions, work and control instructions, registry of legal and environmental requirements) to meet the approved requirements of the standard. The 1st stage audit is usually performed in the offices of the audited organization; preliminary review of documents may be performed beforehand at the TÜV SÜD Czech subsidiary seat. The Client receives a report on the 1st stage audit results.

If the documents for certification do not meet the standards' requirements, the 1st stage audit may be changed to an additional interview on further procedure, respectively a pre-audit, according to the Client's wish.

3.2.2 2. stupeň auditu

Jeho účelem je vyhodnotit uplatňování a efektivitu systému managementu a provádí se vždy na pracovišti/ích zákazníka.

3.2.3 Audity lze vzájemně kombinovat s auditem ostatních systémů managementu za předpokladu naplnění všech požadavků jednotlivých norem a kvalita auditu nesmí být touto kombinací nijak negativně ovlivněna.

3.2.4 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.

3.2.5 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.

3.2.6 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.

3.2.7 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.

3.2.8 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 účinnosti systému managementu klienta se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušných norem formou výše popsaného postupu certifikace uzavřeného s pozitivním výsledkem.

3.2.2 2nd Stage Audit

It aims to evaluate the implementation and effectiveness of the management system and is always performed in the Client's premises.

3.2.3 The MS audits may be combined with the audit of other management systems provided all requirements of the particular standards are met and the quality of audit is in no way negatively influenced by the combination.

3.2.4 After the audit the Client is informed on the audit results by the audit team during the final interview. If needed the deadlines to implement specified corrective actions are agreed too.

3.2.5 If the audit revealed any nonconformities and a repeated audit is required for some parts, the date for this audit is specified. The repeated audit shall take place within 6 months, in case of the 1st certification audit, and 3 months, in case of the surveillance audit from the date of the audit/surveillance audit performance.

3.2.6 The lead auditor is responsible for the proposal of a team for the repeated audit. The repeated audit is performed according to the relevance of findings as appropriate hereinabove. The date of performance of a positively concluded repeated audit is ruling for the certificate validity. Note that only one repeated audit is permitted.

3.2.7 If the certification audit reveals any serious nonconformity which prevent the granting of certificate even in case of expected corrective actions, the Certification Body notifies the interruption of the certification audit to the Client and recommends the change to a pre-audit. Again, only one pre-audit is permitted. If the Client decides for the pre-audit, the further procedure is agreed.

3.2.8 The costs for certification and repeated audit are governed by the valid price list. The Client is always charged on those costs incurred to the Certification Body until the moment of interruption (including the report) as stated under 3.2.5.

3.3 Granting of Certificate, Surveillance and Re-certification Audits

3.3.1 To grant the certificate it is necessary to verify the effectiveness of the Client's management system related to the proved meeting of the requirements given in the relevant standards in the form of the certification procedure specified hereinabove and concluded

with positive results.

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.

3.3.2.2 Doba platnosti certifikátu činí tři roky, pokud nedojde k odejmutí práva používání certifikátu, a dále 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, kdy za určující datum, od kterého se odvíjejí termíny pro dozory, je datum vystavení certifikátu; objednatel je povinen objednat u vykonavatele provedení dozorového auditu vždy nejpozději 3 měsíce před uplynutím prvního a druhého roku od platnosti certifikátu.

Dozorové audity vždy zahrnují:

- interní audity a přezkoumání managementem prováděné klientem,
- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů,
- postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování,
- vyšetření stížností zákazníků a sdělení od externích zainteresovaných stran,
- přezkoumání změn dokumentovaného systému managementu,
- trvalé provozní řízení,
- používání certifikátu, značky TÜV SÜD Czech a odkazů na certifikaci.

Klient předává certifikačnímu orgánu platnou příručku systému managementu se seznamem

3.3.2 Granting of Certificate

3.3.2.1 The head of the Certification Body decides about the granting of the certificate upon the good course of the whole certification process and the positive evaluation within the TÜV SÜD Czech internal procedures. For this purpose the auditors submit the audit report on the audit results to the Certification Body. When the case is discussed in the Certification Decisive Committee, a copy of the audit report is immediately sent to the Client. At the same time the Client is encouraged to comment on the report.

3.3.2.2 The certificate is valid for three years if not withdrawn and provided an annual surveillance audit with positive results is performed at the Client. In specifically justified cases an extraordinary short-term audit may be required. Before the validity period expires, a re-certification audit is performed to prolong the certificate for another three years.

3.3.3 Surveillance Audits

The date of certificate issue is ruling for the specification of dates for surveillance audits. The surveillance audit is performed during the certificate validity period, after a year at most, the date within $-3/+0$ months is acceptable. The determination date for surveillance audits is the certificate issue date; the Client is obliged to order the surveillance audit by the Certification Body not later than 3 months before the end of first and second year since certificate issue date.

Surveillance audits always include:

- internal audits and management reviews performed by the Client,
- the review of actions taken to remedy nonconformities identified within the previous audit
- the management system effectiveness in relation to objectives
- the proceeding of planned activities which aim to permanent improvement
- the examination of customers' claims and announcements from stakeholders involved
- the examination of changes in the documented management system
- permanent operational control
- the use of certificate, TÜV SÜD Czech trademark and other references to the certification.

The Client submits the valid management system manual to the Certification Body

všech provedených změn. Základním podkladem pro dozorový audit jsou auditní zpráva a příslušné zprávy o odchylkách z předcházejících auditů.

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

Mimořádné (narychlo oznámené) audity: mohou být provedeny mezi řádnými dozorovými audity při zjištění, že certifikovaný subjekt nedodržuje podmínky, za kterých mu byl certifikát udělen nebo jako důsledek podané stížnosti na certifikovaný subjekt anebo v případech, kdy nastanou významné změny v organizaci, postupech či činnostech certifikovaného subjektu, které činí vydaný certifikát nevyhovujícím, případně kdy dojde ke změnám v požadavcích na certifikaci.

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 celého systému managementu.

Klient předává k tomuto účelu certifikačnímu orgánu platnou příručku systému managementu se seznamem všech provedených změn. Průběh auditu již není dvoustupňový odpovídá odstavcům 3.2. a 3.3 těchto podmínek.

3.3.5 Kombinované audity

V případě, že probíhá audit systému managementu organizace podle 2 nebo více kritérií auditu/norem/specifikací současně, jedná se o tzv. kombinovaný audit a v tom případě tedy probíhá kombinovaná certifikace.

Jestliže organizace aplikuje jeden jednotný systém managementu pro řízení několika aspektů činnosti organizace pro splnění požadavků více než jedné normy systému managementu, hovoříme o integrovaném systému managementu (ISM).

ISM je charakterizován těmito aspekty:

- přezkoumáním vedením, které bere v úvahu celkovou podnikatelskou strategii a plán,
- integrovaný přístup k interním auditům,
- integrovaný přístup k politice a cílům,
- integrovaný přístup k procesům systémů,
- integrovaný soubor dokumentace obsahující pracovní instrukce na dobré a odpovídající úrovni vývoje,
- integrovaný přístup k mechanismům zlepšování,
- integrovaný přístup k plánování,
- podpora jednotného managementu a

including all changes performed. The surveillance audit is based on the audit report and the particular reports on nonconformities from previous audits.

The surveillance audit is usually performed by one auditor, the date is approved by the Client and the Client receives a report on the audit.

Special (short-notice) audits can be conducted between regular surveillance audits when realized that the certified Client does not meet conditions to award the certificate, a complaint is made or when significant changes occur in the organization, procedures and activities of the certified Client, making the certificate non predictable, or when changes occur in the requirements for certification.

3.3.4 Re-certification Audits

Re-certification is performed before the certificate validity expires making the new certificate continue the previous one.

The effectiveness of the whole management system is randomly checked during the re-certification audit.

For this purpose the Client submits the valid management system manual to the Certification Body including all changes performed. The audit is not performed in two stages; it complies with the clauses 3.2 and 3.3 hereof.

3.3.5 Combined audits

In case the audit is conducted against 2 or more audit criteria / standards / specifications at the same time, the so-called combined audit is conducted and the combined certification is applied.

If Client applies one single management system to manage multiple aspects of Client's performance to the meet requirements of more than one management system standard, the Client uses integrated management system (IMS).

IMS is characterized by following aspects:

- management review taking into account the overall business strategy and plan;
- integrated approach to internal audits;
- integrated approach to politics and objectives;
- integrated approach to system processes;
- integrated set of documentation containing working instructions with a good and adequate level of development;
- integrated approach to improvement;
- integrated approach to planning;
- supporting unified management and

odpovědnosti.

Systémy managementu se mohou vyskytovat v různých úrovních integrace a ta je rozhodující pro stanovení postupu a rozsahu certifikačního procesu.

Zásady pro provádění kombinované certifikace jsou popsány v dokumentu EA -7/05:Pokyny EA k aplikaci ISO/IEC 17021:2006 pro kombinované audity, ze kterých vycházejí i postupy TÜV SÜD Czech pro provádění těchto auditů.

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 nebo orgánům definovaným v odst. 4.2.6 těchto podmínek. 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 (viz odst. 3.3.2.2) písemně sdělit certifikačnímu orgánu:

- všechny důležité změny v certifikovaném systému,
- změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na systém.

4.2.4 Před každým dozorovým a recertifikačním auditem dá klient certifikačnímu orgánu k dispozici platné podklady systému

responsibility.

Management system can appear in different level of integration; this is crucial for setting procedures and scope of certification process.

Guidance for combined audits is described in "EA-7/05 - EA Guidance on the Application of ISO/IEC 17021:2006 for Combined Audits", this document is followed by TÜV SÜD Czech procedures for conducting audits of this type.

4. General Terms and Conditions

4.1 Rights and Duties of Certification Body

4.1.1 The Certification Body is committed to handle all information on the Client's organization as confident and to use it only for the agreed purpose. The submitted documents shall not be passed to third parties. The only exception is the submission of detailed report to an arbitrator in case of a dispute or to the authorities specified under 4.2.6 hereof. The Client may exempt the Certification Body from the discretion commitment.

4.1.2 The liability of the Certification Body towards the Client or any third person is governed by the Czech commercial law. The Certification Body is obliged to observe, if possible, the correct usage of the certification for the promotion purposes of the Client.

4.2 Duties and Responsibilities of Client

4.2.1 The Client is obliged to meet the requirements for the certification and present all information necessary for the evaluation.

4.2.2 The Client in time announces the contact person authorized to negotiate with the auditors to the Certification Body and enables the auditors to enter the relevant production sites in the facilities (dislocations).

4.2.3 When the certificate is granted (see cl. 3.3.2.2) the Client is committed to inform the Certification Body in writing on:

- all important changes in the certified system
- changes in the company's structure and organization which influence the system substantially

4.2.4 Before every surveillance and re-certification audit the Client makes available all valid management system documents, MS

managementu, jako je např. příručka systému managementu a seznam provedených změn.

4.2.5 Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech na vlastní systém managementu a o způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy certifikačnímu orgánu TÜV SÜD Czech.

4.2.6 Klient dává souhlas k tomu, aby, informace, které se týkají procesu posuzování a hodnocení jeho SM mohly být zpřístupněny jiným orgánům. Těmi je míněna skupina posuzovatelů a pozorovatelů ze strany akreditačního orgánu, např. ČIA, respektive skupina řádně jmenovaných evaluátorů EA, která se může prokázat prohlášením o mlčenlivosti. Klient dává souhlas i k případnému svolení s účastí této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witness auditu.

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.

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 nepřípustné. Certifikát ani značku nemůže klient sám upravovat či měnit.

Objednatel má právo k používání certifikační značky k propagačním účelům pouze na dokumentech týkajících se certifikované činnosti/činností specifikovaných na certifikátu (např. na propagačních materiálech, na svých hlavičkových dopisních papírech, na obchodní dokumentaci atd.).

Certifikační značka nesmí být uváděna na výrobcích ani v souvislosti s výrobky tak, aby vznikl dojem vykonané certifikace výrobku.

Certifikační značka nesmí být uváděna na protokolech zkušebních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech a inspekčních zprávách.

Klient je oprávněn použít certifikační značku v nejmenší velikosti o průměru 15 mm a větší za předpokladu zachování proporcí písma, síly čar a čitelnosti certifikační značky, v barevném provedení dle vzoru předaného v digitální podobě vykonavatelem (verze modrá odstín Blue Pantone 293). Certifikační značka 3D smí být použita klientem pouze za předpokladu

manual and the list of performed changes.

4.2.5 The Client is committed to record all complaints about the management system and the method of their remedy. At the same time the Client is committed to make these records available for the TÜV SÜD Czech Certification Body.

4.2.6 The Client agrees that the information related to the process of assessment and evaluation of the MS may be made available for other authorities. These authorities include the group of auditors and observers from an accreditation body, e.g. CAI, respectively a group of properly appointed EA evaluators which can present a declaration of discretion. The Client also agrees with the possible presence of the group of evaluators in the process of the audit, i. e. with the so-called witness audit.

4.3. Use of certificate and trademark of TÜV SÜD Czech

4.3.1 The Client may use the certificate and trademark for commercial purposes, e. g. as the proof for third parties or authorities..

4.3.2 Any misleading use of the certificate and trademark (e. g. by twisting or using only a part) or any way which makes the impression of certified product or certified production process is not permitted. The Client shall not adjust or change the certificate or trademark.

The client has the right to use the Certification Mark for advertising purposes only in documents which refer to the certified activity/activities specified in the certificate (e.g. in propagation materials, firm writing papers, trade documentation etc.)

The Certification Mark must not be presented on products or in connection with products in such a way to wake an impression the certification of the product was carried out.

The Certification Mark must not be presented on protocols, inspection reports and/or certificates issued by testing laboratories, calibration laboratories and/or other bodies.

The Client is entitled to use the Certification Mark in the smallest size with the diameter of 15 mm and bigger providing the proportions of the letters, thickness of the lines and readability of the Certification Mark are kept, in the color version provided in the digital form by the contractor (blue version, Blue Pantone 293). The 3D mark may be used by the Client only

dodržení zobrazení barevných přechodů uvnitř modrého pole značky dle vzoru. Klienti není oprávněn jakkoli zasahovat do grafické podoby značky. Klient nesmí ve vzdálenosti menší než 0,4 šířky značky umísťovat text či jiné grafické obrazce, či značku s těmito obrazci kombinovat.

4.4 Ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

4.4.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs nebo jinak rozhodnuto o řešení úpadku anebo rozhodnuto o vstupu do likvidace,
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem"),
- objednavatel od certifikace odstoupil nebo vypověděl smluvní vztah
- 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 systému managementu již nejsou klientem uplatňovány, a není 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 certifikaci systémů managementu během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost, příp. možnosti se s nimi seznámit,
- platba za provedené výkony nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce),
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smluvního vztahu s klientem nebo klient tento smluvní vztah poruší, odstoupí od něj či se zachová v rozporu s ním.

4.4.3 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud

- dozor nemůže být proveden v řádném termínu z důvodů, které vzešly ze strany klienta,

provided the colour transition places inside of the blue field of the mark according to the sample. The Client is not anyhow entitled to alter the graphical view of the certification Mark. In a distance of less of 0,4 of the mark width no text or other graphic symbols must be placed.

4.4 Termination, Withdrawal and Suspension of Certificate

4.4.1 The certificate validity is terminated if:

- the Client has been declared bankrupt or declared decline or decided to enter the liquidation;
- the firm was taken over by another subject (so-called "liquidation with successor");
- the Client withdrew from certification, or resigned from the contract;
- the validity period expired and the owner did not apply for prolongation (re-certification).

4.4.2 The Certification Body has the right to withdraw the certificate if:

- the certificate is misused (used for other purposes than it was designed for, e.g. by another yet uncertified company, or for other organizational part of the Client which was not included in the certification, or for another subject of certification);
- the surveillance audit confirms the Client does not apply the substantial conditions of the management system certification anymore and the article 4.4.3. hereof is not applied at the same time;
- the surveillance audit cannot be performed due to reasons on the Client's part and the article 4.4.3 hereof is not applied at the same time;
- the owner of the certificate rejects in writing the changes in General Terms and Conditions for Management System Certification within six weeks after it comes in force, or after the Client had the chance to get familiar with it;
- the fee for the performance of the Certification Body was not paid within the specified deadline (not even upon a notice);
- there are other reasons for withdrawal resulting from the contractual relationship or the Client breaks the contractual relationship, acts in conflict with the contractual relationship or withdraws from the contractual relationship.

4.4.3 The Certification Body has the right to suspend the certificate if

- the surveillance audit cannot be conducted in due time due to reasons on the Client's part

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. 4.4.2.

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

4.4.4 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 certifikovaným systémem jakosti ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

Pozastavení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto Podmínek není certifikačním orgánem zveřejněno, klient je písemně upozorněn, že do doby obnovy platnosti certifikátu není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem managementu ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

4.5 Záznamy o certifikaci

Certifikační orgán vede záznamy o certifikačních auditech, dozorových auditech, recertifikačních auditech systémů managementu klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchování těchto podkladů činí 10 let. Dále vede seznamy certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu, seznamy pozastavených a odňatých certifikátů. Tyto seznamy jsou zveřejňovány na internetové

and at the same time the Client shall require to postpone the surveillance audit and the head of the Certification Body shall consider the reasons and decide positively. Suspension of the certificate validity is in force until the surveillance audit is properly performed on the settled date within 6 months from the originally specified date; whereas the date of the certificate issue is considered as the original specified date. If this date is not observed due to reasons on the Client's part, the article 4.4.2 hereof applies analogically.

- the surveillance audit confirms that the Client does not apply some conditions of the management system certification and at the same time the Certification Body may rightly suppose the remedy of nonconformities within the specified deadline, not later than 3 months from the performance of the surveillance audit. If this date is not observed due to reasons on the Client's part, the article 4.4.2 hereof applies analogically.

The certificate suspension period may last for 9 months at most than either the validity renewal stage comes provided the above mentioned conditions for the certificate validity are met, or the certificate is withdrawn according to the article 4.4.2 hereof.

4.4.4 In case of the certificate termination according to the article 4.4.1 or the certificate withdrawal according to the article 4.4.2 hereof the certification reference is removed from the list of certified Clients and the Client is not entitled to refer to his quality system as certified or use certificates and trademarks as the proof of the certified management system.

The suspension of the certificate validity according to the article 4.4.3 hereof is not disclosed by the Certification Body; the Client is notified in writing that until the certificate is renewed neither the certified management system nor certificates and trademarks may be used as the proof of the certified management system.

4.5 Certification Records

The Certification Body keeps records on certification audits, surveillance audits, re-certification audits of Clients' management systems which confirm the performance of the service. These records are to be stored for 10 years. The Certification Body also keeps records on certified Clients with the specification of the certification scope and certificate expiry dates, and lists of suspended and withdrawn certificates. These lists are published on the

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 vztahujícímu 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. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů a ve zvlášť složitých případech do 60 dnů.

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

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Podpisem Všeobecných podmínek zákazník přijímá ustanovení těchto všeobecných podmínek.

4.6 Client's Notification on Certification Procedure Changes

The Certification Body informs the Client (certificate holder) on any substantial changes in the certification and control procedure or on changes in the standard or regulation on which the certification is based. Besides, these notifications on changes are available on the website of TÜV SÜD Czech.

5. Complaints and Appeals (remedial measures)

5.1 The Client may appeal against the result of the certification process (decision of the Certification Body on granting the certificate – see art. 3.3), lodge an appeal and, further, the Client may complain about the evaluation acts and procedures of the Certification Body.

5.2 The remedy must be filed in writing, justified and with necessary proofs.

5.3 The head of the Certification Body decides on the remedy related to the evaluation or results of the certification in the stage of the first instance, the TÜV SÜD Czech Council for Certification decides in the second stage. The appeal against the decision of the first instance is permitted.

5.4 The appeal may be lodged within 14 days from the provable written announcement of the result to the Client; the complaint within 14 days from the rise of the cause. The first instance shall decide on the appeal or complaint within 30 days from their registration or it shall submit it to the second instance within the same deadline. The second instance decides on the matter within 40 days at most from the delivery of documents to the first instance. The complaint shall be settled within 30 days; within 60 days in especially complicated cases.

5.5 Other details are specified in the Certification Body Management Documentation which is available upon request.

6. Final Provisions

6.1 By signing the Entry Questionnaire – Certificate Application the client accepts the provisions of these General Terms and Conditions.

6.2 Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení § 273 Obch. zák. upraveny odchylně pouze samostatnou písemnou smlouvou uzavřenou mezi TÜV SÜD Czech a klientem. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek

6.2 With the respect to the provision of Section 273, of the Commercial Code, the General Terms and Conditions may be modified by a written agreement concluded between TÜV SÜD Czech and the Client only. Different contractual provisions precede the provisions hereof.

7. Časová platnost a změny Všeobecných podmínek

7.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. ledna 2010 a platí pouze pro nové certifikační a recertifikační případy, uzavřené od 1. ledna 2010, pokud není uvedeno jinak. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky.

7.2 V případě vydání nových Všeobecných podmínek bude o jejich změně zákazník informován elektronickou formou nebo písemně. Pokud zákazník nesouhlasí, je povinen toto stanovisko písemně oznámit Certifikačnímu orgánu nejpozději do jednoho měsíce od oznámení. Certifikační orgán může uplatnit čl. 4.4.2 těchto podmínek.

7. Expiry and Changes to General Terms and Conditions

7.1 The General Terms and Conditions are in force from January 1, 2010 onwards for certifications and recertifications agreed unless otherwise stated. This document expires as soon as new General Terms and Conditions come in force.

7.2 In case the General Terms and Conditions are changed, the Client will be announced by electronic means of communication or in written. If the customer disagrees with such change, he must give a written notice. The clause 4.4.2 may be applied.

Za TÜV SÜD Czech s.r.o.:
Ing. Jana Bačínová – vedoucí certifikačního orgánu

On behalf of TÜV SÜD Czech s.r.o.:
Ing. Jana Bačínová – Head of Certification Body

Zákazník prohlašuje, že se seznámil se zněním Všeobecných podmínek, a svým podpisem je přijímá.

The Client has got acquainted with and accepts the provisions of General Terms and Conditions.

Zákazník (obch. název, adresa)

Client (commercial name, address)

Zastoupený:

Responsible representative:

Místo podpisu, datum

Signed in, on

Podpis

Signature