



Czech

Add value.
Inspire trust.

**Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb
v rámci certifikačního orgánu
dle ČSN EN ISO/IEC 17065 pro:**

- procesy svařování a pro procesy výroby dle (ČSN) EN ISO 3834 a dle ČSN EN 15085, ČD V95/5, EN 1090
- certifikaci Správné výrobní praxe - kosmetika podle (ČSN) EN ISO 22716,
- certifikovanou službu
- certifikaci udržitelnosti výroby biopaliv, potravin, krmiv, technických/chemických a jiných aplikací využívajících bioenergie (dle směrnice 2009/28/ES, zákona č. 201/2012 Sb. a dobrovolného schématu ISCC EU/ISCC PLUS)
- ověřování Zprávy o emisích skleníkových plynů z dodaných pohonných hmot (dle zákona č. 201/2012 Sb.)

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

(dále jen certifikační orgán nebo vykonavatel)

(součást smluv)

1. Všeobecně

Certifikační orgán nabízí objednavatelům – zájemcům o certifikaci/ověřování (dále jen klient nebo objednatel) své služby při certifikační/ověřovací činnosti (dále jen certifikační) ve výše uvedených oblastech jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb (dále jen Všeobecné podmínky) platí pro

- procesy ve svařování dle norem řady (ČSN) EN ISO 3834 a dle ČSN EN 15085, ČD V 95/5, EN 1090
- certifikaci Správné výrobní praxe - kosmetika podle (ČSN) EN ISO 22716,
- certifikovanou službu,
- certifikaci udržitelnosti výroby biopaliv, potravin, krmiv, technických/chemických a jiných aplikací využívajících

**General Terms and Conditions for the Certification of
Processes and Services within the Certification Body
according
to ČSN EN ISO/IEC 17065 for:**

- welding processes and production processes according to (ČSN) EN ISO 3834 and according to ČSN EN 15085, ČD V95/5, EN 1090
- Good Manufacturing Practice certification cosmetics according to (ČSN) EN ISO 22716
- certified service
- the certification of the sustainability of the production of biofuels, food, feed, technical/chemical and bioenergy applications (according to the Directive 2009/28/EC, the Czech legislation – Act No. 201/2012 Coll. and voluntary scheme ISCC EU/ISCC PLUS)
- the verification of the Report on Greenhouse Gas Emissions of supplied transport fuels (according to the Czech legislation - Act No. 201/2012 Coll.)

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

(hereinafter referred to as the Certification Body or executor)

(part of contracts)

1. General Provisions

The Certification Body offers to customers - Clients interested in certification/verification (hereinafter referred to as the Client) its services for certification and verification (hereinafter referred to as certification) in the fields specified above to document the compliance with standard requirements provided by an independent certification institution.

2. Validity scope

2.1 General Terms and Conditions for the Certification of Processes and Services (hereinafter referred to as General Terms and Conditions) apply for

- welding processes according to the standards of series (ČSN) EN ISO 3834 and ČSN EN 15085, ČD V95/5, EN 1090
- Good Manufacturing Practice certification - cosmetics according to (ČSN) EN ISO 22716, - certified service
- certified service
- the certification of the sustainability of the production of biofuels, food, feed, technical/chemical and bioenergy

UniCredit Bank Czech Republic and
Slovakia, a.s.
Acc. No. 1168829001/2700 CZK
IBAN: CZ0227000000001168829001
Acc. No. 1168829028/2700 EUR
IBAN CZ4927000000001168829028
SWIFT: BACXCZPP

Legal Representatives:
Oleg Spružina
Michaela Stružková
Prague Municipal Court, section C, inset 38432
Reg. No. 63987121
VAT No. CZ63987121

Phone: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 805
info@tuv-sud.cz
www.tuv-sud.cz
TUV[®]

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Novodvorská 994/138
142 21 Prague 4
Czech Republic

bionergii (dle směrnice 2009/28/ES, zákona č. 201/2012 Sb. a dobrovolného schématu ISCC EU/ISCC PLUS)
- ověřování zprávy o emisích skleníkových plynů u dodavatelů pohonných hmot (podle zákona č. 201/2012 Sb.)

2.2 Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, prověřování a vyhodnocování dokumentace, certifikační audit na místě a dále udělení certifikátu, případně oznámení o ověření, (dále jen 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) a pro vydání certifikátu v případě splnění podmínek pro jeho vydání a provádění dozoru a případnou recertifikaci. V případě ověřování Zprávy o emisích skleníkových plynů z dodaných pohonných hmot (dle zákona č. 201/2012 Sb.) je přípustné uzavřít smluvní vztah potvrzením písemné objednávky klienta oprávněným pracovníkem TÜV SÜD Czech.

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
- 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 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 zprávu. Zároveň sdělí certifikační orgán klientovi jména auditorů, kteří jsou navrženi jako členové auditního týmu. Jsou dodržována pravidla popsaná v normách a předpisech o nepřípustné poradenské činnosti auditorů.

3.1.2.3 Klient má právo kteréhokoliv jmenovaného auditora odmítnout. V tom případě certifikační orgán navrhne jiné auditory. Kromě toho má klient právo vědět, kterých certifikací se členové auditního týmu během posledních dvou let před předpokládaným auditem zúčastnili.

3.1.2.4 Před provedením auditu mohou být sjednána další předběžná posuzování prostřednictvím certifikačního

applications (according to the Directive 2009/28/EC, the Czech legislation – Act No. 201/2012 Coll. and voluntary scheme ISCC EU/ISCC PLUS)

- the verification of the Report on Greenhouse Gas Emissions of supplied transport fuels (according to the Czech legislation - Act No. 201/2012 Coll.)

2.2 The process includes preparation for certification audit, examination and evaluation of documentation, certification audit on site and, further, the issue of the certificate or notice of verification statement (hereinafter referred to as certificate), surveillance audit and, if appropriate, a re-certification audit.

2.3 By default, a contract is made with the Client within the certification process about the surveillance for the evaluation process - audit performance (see par 3.2) and for the issue of the certificate in the case the conditions for its issue and performance of surveillance or re-certification are met. In case of verification of Report on Greenhouse Gas Emissions of supplied transport fuels (according to the Czech legislation - Act No. 201/2012 Coll.), it is permissible to conclude a contractual agreement by confirmation of the written order of the client by an authorized worker of TÜV SÜD Czech.

3. Certification Procedure

3.1 Preparation of the Client for certification

3.1.1 Informative interview (pre-contract stage)

Prior to making the contract the Certification Body conducts an informative interview with the Client to discuss following items:

- certification's objective and purpose
- basic requirements for certification
- certification procedure
- standard background, degree of provability, scope of validity
- expected costs
- suggested dates

After the contract is agreed and registered with the Certification Body the operations specified further in particular certification stages follow.

3.1.2 Preparation for certification audit

3.1.2.1 The Client shall receive the Initial Questionnaire - Application for Certification to prepare the certification. The filled-in questionnaire is returned back to the Certification Body. It serves for preliminary examination whether the system of the Client meets the basic requirements for certification audit. At the same time the scope of validity and the level of provability of the specified standard/specification is set out unless it was done within the informative interview. The Client shall also nominate a management representative as the contact person responsible for the certification.

3.1.2.2 The Client has the right to refuse any nominated auditor. In this case the Certification Body suggests other auditors. Apart from that the Client shall have the right to know in which certifications the members of the audit team participated in last two years prior to the expected audit.

3.1.2.3 The Client has the right to refuse any nominated auditor. In this case the Certification Body suggests other auditors. Apart from that the Client shall have the right to know in which certifications the members of the audit team participated in last two years prior to the expected audit.

3.1.2.4 Before the audit is performed other preliminary examinations may be agreed with the Certification Body,

orgánu, která mohou např. zahrnovat:

- Předběžné posuzování systému managementu podle předložených podkladů – dokumentace klienta. 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 sděleny klientovi v závěrečném rozhovoru a může být dohodnuto, že bude vydána zpráva z předauditu.

Tato předběžná posuzování mohou být dle potřeby zahrnuta do zakázky, nejsou však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení certifikace. Z provedení předběžného posuzování podkladů pro systém managementu nebo předauditu nemůže klient odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

3.2 Prověřování dokumentace, audit na místě

3.2.1 Kontrola a hodnocení dokumentace

V této fázi auditóři zkoumají platné podklady příslušného systému (příručku kvality a jiné platné podklady jako návody na řízení, pracovní a kontrolní návody, apod.) zda splňují požadavky norem/předpisů. Základem pro toto posuzování je auditní dotazník. Zpráva o přezkoumání dokumentace je buď obsažena ve zprávě z auditu nebo je vydána zvláštní zpráva o přezkoumání dokumentace. Jestliže podklady pro certifikaci nesplňují sjednané požadavky norem, může být na přání klienta realizován dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit.

3.2.2 Certifikační audit u klienta

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

V rámci auditu prověřují a hodnotí auditóři účinnost zavedeného systému. Základem je stupeň prokazatelnosti shody s požadavky norem/předpisů. 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/předpisů.

3.2.3 Audit podle uvedených norem/předpisů lze vzájemně kombinovat s auditem 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. V případě

including e.g.:

- Preliminary examination of the management system based on submitted background documents - Client's documentation. The objective of the preliminary examination is to show weak points in the description of the management system in comparison with the requirements of the relevant standard. The Client shall receive a report on the result of the preliminary examination.
- Performance of a pre-audit. A pre-audit is designed to show weak points in the system. The scope of pre-audit is agreed with the Client. The pre-audit is usually performed by one auditor, if possible from the team which will perform the certification audit. The Client is informed about the results in a final meeting and it may be agreed that a pre-audit report is issued.

If needed, these preliminary examinations may be included in the contract, however they are not a necessary condition to perform the certification. The Client cannot base any claims for the issue of a certificate upon the preliminary examination of background documents for the management system or a pre-audit. It is necessary to note that only one pre-audit may be performed.

3.2 Examination of documentation, on-site

3.2.1 Check and evaluation of documentation

In this stage the auditors examine whether the applicable background documents of the relevant system (quality manual and other applicable background documents like controlling instructions, working and checking instructions etc.) meet the requirements of standards/regulations. An audit check-list is the basis for this examination. The report on the examination of documentation is either included in the audit report or a special report on the examination of documentation is issued. If the documents for certification do not meet the specified requirements of standards, an additional meeting about further proceeding, or a pre-audit, may be performed upon Client's wish.

3.2.2 Certification audit at the Client

The certification audit is usually performed by one or two auditors. If it is necessary to solve any special specific problems to assess the management system, an expert is invited. At the beginning of this stage the Client shall receive the agreed audit plan. Within the audit the auditors examine and evaluate the efficiency of the implemented system. The examination is based on the provability of compliance with the requirements of standards/regulations. The audit check-list serves as a manual and does not prevent the auditors from further asking and examining. The auditors shall check the practical use of the documented system and evaluate the fulfillment of the requirements of standards/regulations.

3.2.3 The audit according to the specified standards/regulations can be combined with the management system audit, provided all requirements of particular standards are fulfilled and the quality of audit must not be negatively influenced by this combination.

3.2.4 When the audit is finished the Client shall be informed about the audit result by the audit team at the final meeting. If needed, dates are agreed to perform specified corrective measures.

3.2.5 If any variances were found during the audit and a repeated audit is necessary for some parts, a date is specified for this audit. The deadline to perform the repeated audit is max 6 month in the case of the first certification audit, 3 months from the date of the performance of the audit/surveillance in the case of a re-

certifikace dle ISCC EU/ISCC PLUS musí být všechny neshody odstraněny max. do 40 dnů od certifikačního auditu, jinak není možné vystavit certifikát. V případě ověřování Zpráv o emisích skleníkových plynů z dodaných pohonných hmot musí být neshody odstraněny do termínu stanoveného písemně vedoucím auditorem během auditu na místě, v závislosti na charakteru dané neshody, nejpozději však do 20. června každého roku.

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 přerušeni 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 přerušeni (včetně zpráv) 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 klienta se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušné normy 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 (nebo oznámení o ověření v případě ověřování Zpráv o emisích skleníkových plynů z dodaných pohonných hmot). Za tím účelem odevzdávají auditoři certifikačnímu orgánu dokumentaci z auditu, včetně (auditní) zprávy 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 Doba platnosti certifikátu činí tři/pět roky (v případě procesů svařování dle ČSN EN ISO 3834 pět let, v případě certifikace biopaliv 12 měsíců) 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 certifikace o další tři roky (pět let).

Oznámení o ověření Zprávy o emisích skleníkových plynů z dodaných pohonných hmot se vydává s neomezenou platností ve vztahu k ověření dat za uplynulý kalendářní rok.

certification or surveillance audit. In case of certification according to the ISCC EU/ISCC PLUS all nonconformities have to be corrected at least within 40 days after the certification audit, otherwise the certificate cannot be issued. In case of verification of Reports on emission of greenhouse gas emissions of supplied transport fuels, the nonconformities have to be corrected by the date determined in writing by the lead auditor at the on-site audit, depending on the nature of a non-conformity, however no later than 20th June of each year.

3.2.6 The lead auditor is responsible for the nomination of the team for the repeated audit. The repeated audit is performed according to the seriousness of findings accordingly to the above mentioned. The date of the performance of the repeated audit with positive results is decisive for the specification of the validity of a certificate. It is necessary to note that only one repeated audit may be performed.

3.2.7 If any serious variances appear during the certification audit, preventing the issue of the certificate even in the case of expected corrective measures, the Certification Body shall notify the Client about the interruption of the certification audit and recommend its change to a pre-audit. Again only one pre-audit may be performed. If the Client decides for the pre-audit, further procedure is agreed.

3.2.8 The costs of the certification and repeated audits are governed by valid price list. The Client shall be always charged at least the costs which occurred to the Certification Body until the moment of interruption (including the report) as specified in 3.2.5.

3.3 Issue of a certificate, surveillance and re-certification audits

3.3.1 The examination of the efficiency of Client's system is a presumption for the issue of the certificate, with respect to the proven fulfillment of the given requirements based on the relevant standard through the certification procedure described above, finished with positive results.

3.3.2 Issue of certificate

3.3.2.1 The head of the Certification Body decides about the issue of a certificate (or notice of verification statement in case of verification of Reports on greenhouse gas emissions of supplied transport fuels) based on the positive certification process and positive evaluation within internal procedures of TÜV SÜD Czech. For this purpose the auditors shall hand in the audit documentation including the (audit) report on the audit results to the Certification Body. After the case is discussed within the Certification Decisive Committee a copy of the Audit Report is immediately sent to the Client. At the same time the Client is invited to comment on the Report and, if suitable, to describe measures taken or to be taken on identified findings.

3.3.2.2 The validity period of the certificate is three/five years (in the case of welding five years according to ČSN EN ISO 3834; 12 months for biofuel certification) subject to an annual surveillance audit with a positive result for the client. In special justified cases, also a short-term irregular audit may be required. Before the validity period expires, a re-certification audit is performed to extend the validity of the certification by other three years (five years).

Notice on verification of Report on greenhouse gas emissions of supplied transport fuels is issued with unlimited validity with regard to verification of data of previous calendar year.

Certifikační orgán zašle klientovi na jeho adresu (dle uzavřené smlouvy) originály certifikátů v dohodnutém počtu a požadovaných jazykových mutacích bezprostředně po schválení celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních postupů vykonavatele vedoucím certifikačního orgánu a po uhrazení všech splatných pohledávek TCZ vůči klientovi.

Certifikační orgán zašle kopie certifikátů udržitelnosti a případně také auditní zprávy nebo protokoly příslušnému úřadu a/nebo správci příslušného certifikačního schématu.

3.3.3 Dozorové audity

Pro zajištění trvalé a správné účinnosti certifikovaného systému bude vykonán každoroční dozorový audit, kterým bude účinnost systému ověřována. 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/ +1 měsíc.

Provedení dozorového auditu ve stanovené lhůtě objedná klient u vykonavatele. Vykonavatel má právo jej na nutnost dozorového auditu předem upozornit. Plnění provedou oprávnění pracovníci vykonavatele.

Dozorový audit u certifikace biopaliv dle české legislativy bude ve specifických případech vykonán 6 měsíců od data vystavení certifikátu —v případě počáteční certifikace, s tolerancí -3/+0 měsíc od tohoto data.

V případě certifikace dle dobrovolných schémat ISCC EU/ISCC PLUS a ověřování Zprávy o emisích se dozorové audity neprovádí.

V rámci dozorových auditů jsou auditorem (auditory) kontrolovány

- interní audity prováděné klientem
- přezkoumání systému jakosti vedením
- preventivní a nápravná opatření
- stížnosti zákazníků a sdělení od externích zainteresovaných stran
- změny dokumentovaného systému
- namátkově některé prvky řízení

Klient předává certifikačnímu orgánu platnou příručku systému managementu se seznamem 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.

Mimo uvedené období může být proveden mimořádný dozorový audit, bude-li proti účinnosti příslušného systému řízení výroby vnesena námitka či stížnost. Vztahuje se rovněž na certifikaci dle dobrovolných schémat ISCC EU/ISCC PLUS. Provedení takového auditu oznámí vykonavatel klientovi nejméně 3 týdny předem.

3.3.4 Recertifikační audity

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

The certification body shall send the originals of the certificates in the agreed number and language versions to the client's address (according to the contract) immediately upon approval of the entire certification process and positive assessment as part of the internal procedures of the executor by the head of the certification body, and after payment of all outstanding receivables owed to TCZ by the client.

The certification body shall send the copies of certificates of sustainability and if applicable also the audit reports and checklists to the responsible authority or/and to the respective administrator of certification scheme.

3.3.3 Surveillance audits

To ensure the continued and proper effectiveness of the certified system, a surveillance audit will be conducted annually, which will verify the effectiveness of the system. The issue date of the certificate is decisive for the determination of dates of surveillance audits. The surveillance audit is performed during the validity period of the certificate, after a year at latest, a date within -3/+1 months is admissible.

The client orders a surveillance audit from the contractor within the required time. The contractor has the right to notify the client in advance of the need to perform the surveillance audit. Authorized staff of the executor will conduct the audit.

A surveillance audit for the certification of biofuels according to the Czech legislation will be conducted in specific cases 6 months after the date of issue of the certificate in the case of initial certification, with a tolerance of -3/+0 months of this date

In case of certification according to the voluntary schemes ISCC EU/ISCC PLUS and verification of Report on greenhouse gas emissions the surveillance audits are not conducted.

Within surveillance audits the auditor (auditors) shall check:

- internal audits performed by the Client
- the examination of quality system by the management
- preventive and corrective measures
- complaints of customers and communication by external involved parties
- changes in the documented system
- randomly some controlling elements

The Client shall submit a valid management system manual to the Certification Body including the list of all performed changes. The audit report is a basic background document for the surveillance audit as well as relevant reports on variances from previous audits.

The surveillance audit is usually performed by one auditor; the date is agreed with the Client and the Client shall receive a report from the audit.

A special surveillance audit can be conducted outside these periods if objections or complaints against the efficiency of the production control system are raised. It is also applicable for the certification according to the voluntary schemes ISCC EU/ISCC PLUS. The executor shall notify the client of the performance of such an audit at least 3 weeks in advance

3.3.4 Re-certification audits

The re-certification is done before the expiration of the certificate to make the validity period of the new certificate

na předchozí.

Při recertifikačním auditu je namátkově kontrolována účinnost celého systému managementu. Klient předává k tomuto účelu certifikačnímu orgánu platnou příručku certifikovaného systému se seznamem všech provedených změn. Průběh auditu odpovídá odstavcům 3.2.1, 3.2.2 a 3.3 těchto podmínek.

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 a předání vyžadovaných podkladů kompetentnímu úřadu nebo správci příslušného certifikačního schématu, jak vyžaduje legislativa nebo podmínky daného certifikačního schématu. 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 prověřeného systému managementu (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 certifikovaného systému, jako je např. příručka 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 systému managementu mohly být zpřístupněny jiným orgánům. Těmi je míněna skupina posuzovatelů a pozorovatelů ze strany akreditačního orgánu, majitele certifikačních schémat respektive skupina řádně jmenovaných evaluatorů EA. Klient dává souhlas i k případné účasti této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witness auditu.

continue the previous one.

The efficiency of the whole management system is randomly checked at the re-certification audit. For this purpose the Client shall submit a valid certified system manual to the Certification Body including the list of all performed changes. The audit procedure complies with paragraphs 3.2.1, 3.2.2 and 3.3 hereof.

4. General Conditions

4.1 Duties and responsibilities of the Certification Body

4.1.1 The Certification Body is obliged to handle all information on the Client's organization as confidential and use it only for the agreed purpose. Presented documents shall not be passed to third persons. The only exception is a submission of a detail report to arbitration authority in case of a dispute and submission of required documentation to the responsible authority or to the administrator of the respective certification scheme according to the requirements of legislation or respective certification scheme. The Client may relieve the Certification Body from these confidentiality obligations.

4.1.2 Warranties given by the Certification Body to the Client or to third persons shall be governed by Czech commercial law. The Certification Body is obliged to supervise as possible the correct use of certification for the advertising purposes of the Client.

4.2 Duties and responsibilities of the 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 shall in time inform the Certification Body about the contact person authorized to negotiate with auditors and shall enable the auditors to access relevant operational premises in its headquarters (sites).

4.2.3 After the issue of the certificate and the execution of the Surveillance Contract for the examined management system (see par 3.3.2.2) the Client is obliged to inform the Certification Body in writing about:

- all significant changes in the certified system
- changes of company's structure and organization which have substantial influence on the system

4.2.4 Prior every surveillance and re-certification audit the Client shall give the Certification Body valid documentation of the certified system, as e.g. manual and list of performed changes.

4.2.5 The Client is obliged to keep records on complaints about its own management system and about the method of their removal. At the same time the Client is obliged to make these records available for the Certification Body TÜV SÜD Czech.

4.2.6 The Client agrees that the information related to the process of assessment and evaluation of its management system can be available for other authorities. These authorities include a group of assessors and observers from the accreditation body, the owner of certification schemes, a group of properly appointed EA evaluators, respectively. The Client also agrees with the possible presence of this group of evaluators in the actual process of the audit, i. e. the so-called witness audit.

4.3 Používání certifikátů a zkušební značky TÜV SÜD Czech

4.3.1 Klient může certifikát s uděleným oprávněním nebo bez uděleného oprávnění užívat zkušební značku používat k obchodním účelům např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady, a to po dobu, kdy je držitelem platného certifikátu. Je zakázáno zavádějící používání certifikátu a případně zkušební značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku. Certifikát platí pouze pro majitele certifikátu a vztahuje se pouze na procesy v něm uvedené. Přenos certifikátu na třetí osobu je nepřipustný stejně jako jeho používání nebo využívání značky třetí osobou.

4.3.2 Pro užívání zkušební značky vztahující se k certifikaci procesů platí následující pravidla:

- Předpokladem pro používání zkušební značky je pravidelné opakované posuzování a platnost certifikátu. V případě odejmutí a pozastavení platnosti certifikátu nebo neuhrazení splatných pohledávek, které se vztahují k právu užívání značky, končí i právo k jejímu užívání. V případě neuhrazení pohledávek končí právo užívání značky datem následujícím po datu prošlé splatnosti předmětné faktury.
- Klient je oprávněn zkušební značku užívat po dobu platnosti certifikátu a příslušné smlouvy vztahující se k užívání značky, počínaje dnem následujícím po předání certifikátu s kladným výrokem o užívání klientovi. V době pozastavení platnosti certifikátu je používání značky zakázáno. V případě používání značek jiných než TÜV SÜD Czech (např. značky správce certifikačního schématu ISCC) se klient musí řídit příslušnými podmínkami certifikačního schématu.
- Klient má právo k používání zkušební značky k propagačním účelům pouze na dokumentech týkajících se certifikovaných procesů specifikovaných v uděleném certifikátu (např. na propagačních materiálech, na hlavičkových dopisních papírech, na obchodní dokumentaci atd.).
- Klient použije pouze zkušební značku, která je mu zaslána certifikačním orgánem k užívání.
- Klient je oprávněn použít zkušební značku (oktagon) v nejmenší velikosti 25 mm a větší, v grafickém provedení předaném v digitální podobě ze strany TÜV SÜD Czech.
- Zkušební značka by měla být používána ve 3-D vyhotovení, a to v modré a černé nebo stříbrné a černé nebo bílé a černé barvě, případně ve čtyřbarevné verzi. Modrá verze zkušební značky musí být v odstínech Blue Pantone 293 s černou, stříbrná verze zkušební značky musí mít odstíny Silver Pantone 877 s černou. Klient není oprávněn jakkoli zasahovat do grafické podoby zkušební značky.
- Je možno použít i 2D verze v modré a černé barvě nebo černé a bílé barvě. 2D zkušební značka musí být v odstínu Pantone 293 s černou. Kombinace černé a bílé zkušební značky může být užívána v denní korespondenci.
- V případě pochybností o způsobu použití zkušební značky je nutno zaslat e-mail s žádostí o schválení na e-mailovou adresu: certifikacniorgan@tuv-sud.cz
- Zkušební značka nesmí být používána na protokolech zkušebních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech a inspekčních zprávách.
- Klient nesmí ve vzdálenosti menší, než je šířka modrého pole značky (na obrázku označeno jako „X“) umísťovat text (slogan jeho firmy) či jiné grafické obrazy, či značku s těmito obrazy kombinovat.

4.3 The use of certificates and TÜV SÜD Czech Certification Mark

4.3.1 The client can use the certificate with or without granted authorisation for use of the Certification Mark for commercial purposes such as proof for third parties and the authorities, for as long as it holds a valid certificate. Misleading use of the certificate and any use of Certification Mark (e.g. distorted or partial use) and a use in a way which makes the impression of performed certification of product are forbidden. The certificate is valid only for the certificate owner and applies only to the processes given on it. It is not permitted to transfer a certificate to a third party, as is its use or the use of a mark by a third party.

4.3.2 The following rules apply to the certification process for use of the Certification Mark:

- A prerequisite for the use of the Certification Mark is a regular, repeated assessment and the validity of the certificate. In the event of a revocation and suspension of the validity of the certificate or non-payment of outstanding receivables related to the use of the Mark, the right to use it also ends. In the event of non-payment, the right to use the Mark expires on the date following the due date of the invoice in question.
- The client is authorised to use the Certification Mark for the duration of validity of the certificate and relevant contract applying to the use of the mark, starting on the day following the handover of the certificate with positive statement about use to the client. In a period when certificate validity is suspended, the use of the Mark is prohibited. In the case of use of marks other than those of TÜV SÜD Czech (for example marks of ISCC certification scheme administrator), the client must abide by the relevant conditions of the certification scheme.
- The client has the right to use the Certification Mark for promotional purposes only on documents applying to the certified activities specified on the granted certificate (for example on promotional materials, on headed writing paper, on business documentation etc.)
- The client will use only a Certification Mark sent to it by the certification body for use.
- The client is authorised to use the Certification Mark (octagon) at the smallest size of 25mm and larger in the graphic version handed over in digital form from the part of TÜV SÜD Czech.
- The Certification Mark should be used in a 3-D version, in blue and black or silver and black or white and black, or in a four-colour version. The blue version of the Certification Mark must be in the shades Blue Pantone 293 with black, the silver version of the Certification Mark must have the shade Silver Pantone 877 with black. The client is not authorised to interfere with the graphic form of the Certification Mark in any way.
- It is also possible to use a 2D version in blue and black or black and white. The 2D Certification Mark must be in the shade Pantone 293 with black. The combination of black and white Certification Mark may be used in day-to-day correspondence.
- Should there be any doubts as to the method of use of the Certification Mark, it is necessary to send an email with request for approval to the email address: certifikacniorgan@tuv-sud.cz
- The Certification Mark must not be used on the protocols of test laboratories, calibration sheets/certificates and inspection reports.
- The client must not place a text (slogan of his firm) or other graphic depiction at a distance of less than the width of the blue field of the Mark (depicted on the



picture as "X") or combine the Mark with these depictions.



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 klienta nebo certifikačního orgánu
- 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 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 certifikaci procesů a služeb 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. 4.4.2.

Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 9 měsíců, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při VP COV Procesy služby - AJ_CZ (2019-01-15)

4.4 Termination, withdrawal and suspension of certificate

4.4.1 The certificate shall be terminated if:

- the Client went bankrupt
- the company was taken over by another entity (so-called "liquidation with successor")
- the contract was terminated by the withdrawal or termination by the Client or by the Certification Body
- the validity period expires and the owner does not apply for prolongation (re-certification)

4.4.2 The Certification Body is entitled to withdraw from a certificate if:

- the certificate is misused (used for other purposes than it was issued for, e. g. for other company which has not been certified yet, or for other separated part of the company which has not been included within the certification scope or for other scope of activities)
- the surveillance shall show that substantial requirements for the management system certification are not met by the Client any more and at the same time par 4.4.3 hereof is not applied
- the surveillance cannot be performed due to reasons on the side of the Client and at the same time par 4.4.3 hereof is not applied
- the certificate holder rejects in writing the amendments of the General Terms and Conditions for management system Certification within six weeks after they came in force, or the opportunity to get acquainted with them
- the payment for the performance of the Certification Body has not been paid within the specified deadline (even after a notice)
- other reasons for withdrawal appear following from the Client Contract or the Client breaks the agreement, withdraws from it or behaves in conflict with the agreed scope of the contract.

4.4.3 The Certification Body is entitled to suspend the certificate if:

- The surveillance cannot be performed in the regular time specified in the Surveillance Contract due to reasons raised by the Client and at the same time the Client asks to postpone the surveillance audit and the head of the Certification Body decides positively after considering the reasons. The certificate is suspended until the regular surveillance audit is performed on an expressly specified date, however after 6 months at most from the original date, whereas the date of the issue of the certificate is regarded as the original date. If the date is not be met due to reasons raised by the Client, par 4.4.2 applies analogically.
- the surveillance shall show that some requirements for the management system certification are not observed by the Client and at the same time the Certification Body may justly expect the removal of variances within specified deadline, however within 3 months from the surveillance audit at most. If the date is not be met due to reasons raised by the Client, par 4.4.2 applies analogically.

The deadline for the certificate suspension is 9 months at most, after that, the certificate is either renewed provided

naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsaných, 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 zkušební 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 obnovení 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 5 let, resp. 10 let v případě ISCC EU/ISCC PLUS. Dále vede seznam certifikovaných klientů s udáním oblastí certifikace a doby platnosti certifikátu, seznam certifikátů s dočasně pozastavenou platností a certifikátů s předčasně ukončenou platností. Informace o certifikacích je k dispozici 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.

the requirements for the certificate validity mentioned above are met, or the certificate is withdrawn according to par 4.4.2 hereof.

4.4.4 In case a certificate is terminated according to par 4.4.1 or withdrawn according to par 4.4.2 hereof, the reference to the certification is erased from the list of certified Clients and the Client is not anymore authorized to manifest its certified quality system or use the certificates and Certification Mark as a proof of the certified management system.

The suspension of certificate according to par 4.4.3 hereof, is not published by the Certification Body, the Client shall be notified in writing that until the renewal of the certificate he is not anymore authorized to manifest its certified management system or use the certificates and Certification Mark as a proof of the certified management system.

4.5 Certification records

The Certification Body maintains records on management system certification audits, surveillance audits, re-certification audits which document the performance of the service. The storage period for the documentation is 5 years, respectively 10 years in case of ISCC EU/ISCC PLUS. The Certification Body also keeps a list of certified Clients with the specification of certification scope and certificate validity period, a list of suspended certificates and a list of early terminated certificates. The information on certificates is available at the website of TÜV SÜD Czech.

4.6 Notification to the Client about changes in certification procedure

The Certification Body shall inform the Client (certificate holder) about substantial changes in certification and checking procedures and about changes in standards and regulations on which the certification is based. Apart from that, reports on these changes are available for the public through the website of TÜV SÜD Czech.

5. Complaints and appeals (corrective measures)

5.1 The Client may appeal against the result of the certification process (decision of the Certification Body about the issue of a certificate – see article 3.3) and file a complaint against the evaluation actions and procedures by the Certification Body.

5.2 The Client shall file the corrective measure in writing, with reasoning and proofs for the claim.

5.3 A corrective measure related to the evaluation or certification results shall be decided by the head of the Certification Body as the first appeal and by a special committee of the TÜV SÜD Czech Certification Council as the second appeal. An appeal may be filed even against the first appeal decision.

5.4 The appeal may be filed within 14 days after the documented written notification about the result is received by the Client, a complaint within 14 days from the moment its cause appeared. The first appeal shall be decided within 30 days from filing or shall be submitted to the second appeal within the same deadline. The second appeal shall be decided within 40 days at most from the delivery of documents to the first appeal.

5.5 Other details are specified in the Controlling documentation of the Certification Body which is available upon request.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění (Občanský zákoník) 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 vynutitelnými pro smluvní strany.

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

7. Platnost a změny Všeobecných podmínek

7.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. ledna 2015. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky. Všeobecné podmínky jsou vždy v aktuální verzi na www.tuv-sud.cz.

Za TÜV SÜD Czech s.r.o.:

Ing. Vladimír Řeháček
Vedoucí certifikačního orgánu

6. Final provisions

6.1 With the respect to the provision of Section 1751 of the Law No. 89/2012 Coll. as last amended (the Civil Code), the General Terms and Conditions may form an integral part of the agreement concluded between TÜV SÜD Czech and the Client, the agreement might explicitly refer to it in some provisions. The General Terms and Conditions become binding and enforceable for the parties upon the signature of the agreement.

6.2 Different contractual provisions shall take precedence over the provisions hereof.

7. Validity and amendments to General Terms and Conditions

7.1 These General Terms and Conditions shall come in force on the 1st of January 2015. They shall cease to apply as soon as new General Terms and Conditions come in force. General Terms and Conditions are always in up-to-date version on www.tuv-sud.cz.

On behalf of TÜV SÜD Czech s.r.o.:

Ing. Vladimír Řeháček
Head of Certification Body