



## Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu

platí v rámci certifikačního orgánu dle  
ČSN EN ISO/IEC 17021-1

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
(dále jen TCZ)  
Novodvorská 994  
142 21 Praha 4, Česká Republika

(s o u č á s t s m l u v)

## General Terms and Conditions for Management System Certification

applicable within the Certification Body according to  
ČSN EN ISO/IEC 17021-1

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
(further as TCZ)  
Novodvorská 994  
142 21 Prague 4, Czech Republic

(integral part of agreements)

### 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.

**2.3** TCZ z důvodu zajištění nestrannosti nesjednává poradenství ve vztahu k předmětu posuzování a certifikace.

### 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:

### 1. General

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

### 2. Applicability

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

**2.2** The procedures include the preparation of the certification audit, documentation review, 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> stage certification audits, and also granting of the certificate, a surveillance audit or a re-certification audit, respectively.

**2.3** TCZ, in order to ensure impartiality, does not arrange an advisory in relation to the scope of the assessment and certification.

### 3. Certification Procedures

#### 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 nepřipustné 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 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 předauditu 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. Klient předává vedoucímu auditorovi relevantní dokumentaci pro přípravu auditu. 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 prověřují a hodnotí auditori účinnost zavedeného systému managementu. Základem je stupeň prokazatelnosti sjednané normy/specifikace či předpisu. Auditní dotazník slouží jako návod a nebrání auditorům

- objective and purpose of the certification
- basic prerequisites for the certification
- timeline of the certification procedures
- normative base (standards and regulations), the degree of demonstrability, the scope of validity
- expected costs
- suggested timelines

The performance specified further in the 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 submitted to the Certification Body serves to pre-assess 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 set, unless it has already been done during the informative interview. Besides, the Client appoints 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 the pre-assessment. At the same time the Certification Body presents the names of expected auditors to the Client. The standardised and regulated 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 shall then propose other auditors.

**3.1.2.4** Other preliminary assessments may be arranged with the Certification Body, including e. g.:

- Preliminary assessment of the management system based on presented background documents. This preliminary assessment aims to point out weaknesses in the management system description compared to the requirements of the relevant standard. The Client is informed about the results of the preliminary assessment.
- Performance of pre-audit. The pre-audit aims to point out the weak spots of the system. The scope of pre-audit is agreed on with the Client. The pre-audit is usually performed by one auditor, with them being a member of the team to perform the certification audit, if possible. The Client is informed about the results in the final interview. These preliminary assessments may be included in the contract; if need be; however, they are not an absolutely necessary condition for the certification. The Client cannot derive any claims of the certificate based on the execution of a preliminary assessment of the management system background documents or a pre-audit. Note that only one pre-audit is permitted.

## 3.2 Certification Audit

The certification audit is usually performed by two auditors. The Client submits to the lead auditor relevant documentation for audit preparation. If any specific professional issues are to be tackled to be able to evaluate the management system, an expert will be invited. At the beginning of this stage the Client receives the audit schedule approved by them.

With the audit the auditors check and evaluate the effectiveness of the management system in place. It is based on the degree of demonstrability of the agreed standard/specification or regulation. The audit questionnaire

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 auditori 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 nesplňují požadavky norem, může být na přání klienta provedena změna 1. stupně na dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit.

### **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 velké neshody 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. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden opakovaný audit.

**3.2.7** Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažné, velké neshody, 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.

serves as a guideline and shall not stop the auditors from asking further questions and carrying out additional checks. The auditors shall check the practical usage of the documented system and assess the fulfilment of normative requirements which form the basis for the certification. The primary certification is performed in two stages.

### **3.2.1. 1<sup>st</sup> Stage Audit together with Documentation Examination and Evaluation**

It aims to specify the level of readiness of the Client's management system for certification. The 1<sup>st</sup> stage audit is performed to review the documentation, among other things. In this stage the auditors examine the valid background documents of the Client's management system (a management system manual and other applicable documents such as management instructions, work and supervision instructions, registry of legal and environmental requirements) with a view to meeting the approved requirements of the standards. The 1<sup>st</sup> stage audit is usually performed in the premises of the audited organization; preliminary review of documents may be performed beforehand at the branch office of TÜV SÜD Czech. The Client receives a report on the 1<sup>st</sup> stage audit results.

If the documents for certification do not meet the standards' requirements, the Client may wish to turn the 1<sup>st</sup> stage audit into an additional interview on further procedures, or a pre-audit respectively.

### **3.2.2 2nd Stage Audit**

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

**3.2.3** The MS audits may be combined with an audit of other management systems provided all requirements of the particular standards are met and the quality of audit is in no way negatively compromised as a result of such combination.

**3.2.4** After the audit the Client is informed about the audit results by the audit team during the final interview. If need be, the deadlines for the specified corrective actions to be taken shall be agreed on, too.

**3.2.5** Should the audit reveal any major nonconformities and a repeated audit be deemed necessary for some parts, the deadline for this audit is specified. In the case of the 1<sup>st</sup> certification audit, the repeated audit shall take place within 6 months at the latest, and in the case of the surveillance audit 3 months from the date of the audit/surveillance audit performance.

**3.2.6** The lead auditor is responsible for the proposal of a team for a repeated audit control. Accordingly hereinabove, the repeated audit is performed based on the relevance of findings. Note that only one repeated audit is permitted.

**3.2.7** If the certification audit reveals any serious, major nonconformities which make the granting of certificate unlikely despite expected corrective actions, the Certification Body notifies the Client of the interruption of the certification audit recommending them to turn the current audit into a pre-audit. Again, only one pre-audit is permitted. If the Client opts for the pre-audit, further procedures are agreed.

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

#### 3.3.2 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. Po schválení případu je klientovi zaslána neprodleně auditní zpráva, klient 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 certifikace 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 1 měsíc 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, zkušební značky TÜV SÜD Czech a odkazů na certifikaci.

Klient předává certifikačnímu orgánu relevantní dokumentaci pro přípravu auditu se seznamem všech provedených změn. Základním podkladem pro dozorový audit jsou auditní zpráva a příslušné zprávy o neshodách 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, nebo jako následek pozastavení platnosti

### 3.3 Granting of Certificate, Surveillance and Recertification Audits

**3.3.1** To grant the certificate it is necessary to attest to the effectiveness of the Client's management system, with a view to the observable fulfilment of the requirements outlined in the relevant standards, in the way of a certification procedure specified hereinabove and concluded with positive results.

#### 3.3.2 Granting of Certificate

**3.3.2.1** The head of the Certification Body decides about the granting of the certificate based on the good course of the whole certification process and the positive evaluation within the TÜV SÜD Czech internal procedures. The audit report is sent to the client immediately after of the case approval, the client is asked to give his comments on the report.

**3.3.2.2** The certificate is valid for three years if not withdrawn, and furthermore provided an annual surveillance audit with positive results is performed at the Client side. In specifically justified cases an extraordinary short-term audit may be required. Before the validity period expires, a recertification audit shall be performed in order to extend the certification validity for three additional years.

#### 3.3.3 Surveillance Audits

The certificate issue date is decisive for the specification of the dates for surveillance audits. The surveillance audit is performed during the certificate validity period, within a year at most, the acceptable timeframe being within  $-3/+0$  months. The determination date for surveillance audits is the certificate issue date; the Client is obliged to commission a surveillance audit by the Certification Body no later than 1 month before the end of the first and second year from the 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 during the previous audit,
- the management system effectiveness in relation to attaining objectives,
- the procedures of planned activities the aim of which is sustainable improvement,
- the examination of customers' claims and communications from external stakeholders involved
- the examination of changes in the documented management system,
- permanent operational control,
- the use of certificate, TÜV SÜD Certification Mark and other references to the certification.

The Client submits to the Certification Body relevant documentation for audit preparation including a list of all changes made. The surveillance audit is primarily 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 in between regular surveillance audits when it becomes clear that the certified entity does not meet the conditions under which the certificate had been awarded to them, or a complaint against the certified entity has been filed or when significant changes have occurred within the organization, procedures and activities of the certified Client, making the certificate non-corresponding, or as follow up to suspension of

certifikace, 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.

Pozn.: Pro zachování návaznosti certifikace je důležité stanovení termínu recertifikačního auditu. Chce-li objednatel navázat dalším certifikátem na platnost předchozího tak, aby nedošlo k přerušení platnosti certifikace, je třeba objednat provedení recertifikačního auditu nejpozději na termín vycházející z konce data platnosti stávající certifikace minus 1 měsíc, aby bylo možné včas dokončit všechny recertifikační činnosti. Datem ukončení recertifikačních činností se rozumí datum rozhodnutí certifikačního orgánu o recertifikaci. Od tohoto data se bude odvíjet platnost následujícího certifikátu (v souladu s požadavkem 9.6.3.2.3 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1).

Nebude-li recertifikační audit proveden v dostatečném předstihu, nelze zajistit vydání nového certifikátu bez přerušení platnosti certifikace.

Datum začátku platnosti certifikátu musí být shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci, nebo pozdější a datum ukončení platnosti musí být založeno na předchozím certifikačním cyklu (v souladu s požadavkem 9.6.3.2.5 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1).

Při recertifikačním auditu je namátkově kontrolována účinnost celého systému managementu.

Klient předává certifikačnímu orgánu relevantní dokumentaci pro přípravu auditu 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 odpovědnosti

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

**3.3.6 Rozšiřovací audit:** v případě zájmu klienta o rozšíření rozsahu již platné certifikace zašle klient žádost; certifikační orgán žádost přezkoumá a určí rozsah posuzování.

certification, or when the requirements for certification have changed, respectively.

### 3.3.4 Recertification Audits

Re-certification is performed before the certificate validity expires so that the new certificate continues seamlessly from the previous one.

Note: It is very important for maintenance of continuity of the certification to set the date of recertification audit properly. If the Client wants to follow on in validity of the last certificate by new certificate, it is necessary to order the performance of recertification audit to date based on the expiry date of the existing certification minus 1 month so that it is possible to complete all recertification activities. The date of completion of recertification activities is meant to be the date of certification body decision on the recertification. The validity of the next certificate will be based on this date (in accordance with requirement 9.6.3.2.3 of the standard ČSN EN ISO/IEC 17021-1).

If the recertification audit is not performed sufficiently in advance, it is not possible to ensure the issue of the new certificate without interruption the continuity of the certification.

The effective date on the certificate shall be on or after the recertification decision and the expiry date shall be based on prior certification cycle (in accordance with requirement 9.6.3.2.5 of the standard ČSN EN ISO/IEC 17021-1).

The effectiveness of the whole management system is randomly checked during the recertification audit.

For this purpose the Client submits to the Certification Body the relevant documentation including a list of all changes made. The audit is no longer performed in two stages; it complies with the provisions 3.2 and 3.3 hereof.

### 3.3.5 Combined audits

In case an organization's management system audit is conducted with 2 or more audit criteria/standards/specifications at once, it is the so-called combined audit and in that case combined certification is carried out.

If an organization applies one uniform management system to manage multiple aspects of the organization's activities to meet the requirements of more than one management system standard, we speak about an integrated management system (IMS).

IMS is characterized by the following aspects:

- management review taking into account the overall business strategy and plan,
- integrated approach to internal audits,
- integrated approach to policies and objectives,
- integrated approach to system processes,
- integrated set of documentation containing work instructions of good and adequate level of development,
- integrated approach to innovation procedures,
- integrated approach to planning,
- support for concerted management and responsibility.

Management systems may exist in different levels of integration; that is crucial for shaping procedures and scope of certification process.

**3.3.6 Expansion audit:** in the case of interest to expand the scope of valid certification need a client send a request; the certification body will review the request and determine the scope of the assessment.

## 4. Všeobecné podmínky

### 4.1 Smluvní ujednání a jeho předmět

**4.1.1** Podpisem obchodní nabídky-smlouvy (dále jen smlouva) se specifikuje předmět smlouvy a podmínky pro provedení re/certifikačního a dozorových auditů systému managementu klienta

**4.1.2** Smlouva specifikuje rozsah certifikace podle konkrétních normativních dokumentů, např. ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 apod.

### 4.2 Způsob plnění

**4.2.1** TCZ provede prověření a vyhodnocení stavu systému managementu na pracovištích klienta, popřípadě i ve svém sídle. Vykonání certifikačního auditu bude provedeno v sídle a na pracovištích klienta pověřeným(i) auditorem(y). Vypracování Zprávy z auditu bude provedeno v sídle TCZ.

**4.2.2** TCZ odešle Zprávu z auditu klientovi po zakončení auditu na e-mailovou adresu nebo do datové schránky uvedené ve smlouvě nebo na požádání písemně na adresu objednatelce uvedenou v obchodním rejstříku, po jejím schválení certifikačním orgánem.

**4.2.3** TCZ zašle klientovi na jeho adresu (uvedenou v záhlaví smlouvy) originály certifikátů v dohodnutém počtu a požadovaných jazykových mutacích, bezprostředně po schválení celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních postupů TCZ vedoucím certifikačního orgánu, a to po uhrazení všech splatných pohledávek TCZ vůči objednateli dle dané smlouvy.

### 4.3 Povinnosti a odpovědnost certifikačního orgánu

**4.3.1** TCZ bude průběžně seznamovat klienta s dílčími zjištěními, a podá vysvětlení vztahující se k předmětu plnění.

Vztahuje se k BOZP: Certifikační orgán neprodleně sdělí auditované organizaci jakýkoliv nesoulad s požadavky příslušných regulatorních předpisů

**4.3.2** TCZ se zavazuje k provedení posouzení a certifikaci systému managementu klienta v souladu s platnými referenčními normami v dohodnutém čase.

**4.3.3** 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. 4.4.9 těchto podmínek. Klient může certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti zprostit.

**4.3.4.** 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.

### 4.4 Práva a povinnosti klienta

**4.4.1** Klient se zavazuje po celou dobu platnosti smlouvy poskytovat TCZ potřebnou součinnost související s plněním předmětu smlouvy ze strany TCZ.

## 4. General Terms and Conditions

### 4.1 Contractual Provisions and its subject

**4.1.1** By signing Business Offer-Contract (further as contract) is specified the subject of the contract and conditions for the implementation of re / certification and surveillance audits of client's management system.

**4.1.2** The contract specifies the scope of certification according to the specific normative documents, e.g. ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, etc.

### 4.2. Method of fulfilment

**4.2.1** TCZ performs verification and evaluation of the management system status in the client's workplace, or even at its headquarters. Performing of the certification audit will be carried out at the headquarter and at client sites by authorized auditors. Report from the audit will be carried out at the TCZ headquarter.

**4.2.2** TCZ sends an audit report to the client after the completion of the audit to the e-mail address or to a data mailbox specified in the contract or, upon request, in writing to the Customer's address specified in the Commercial Register, after its approval by the certification authority.

**4.2.3** TCZ sends client to his address (mentioned in the heading of the contract) originals of certificates within the agreed number and the required language versions, immediately after the approval of the entire certification process and a positive assessment corresponding to TCZ internal procedures by leading Certification Authority, after payment of all outstanding debts to TCZ according to the contract.

### 4.3 Rights and Duties of Certification Body

**4.3.1** TCZ will keep the client familiarize with partial findings, and give explanation related to the subject of performance. Certification Body, without delay, communicates any non-compliance with relevant regulatory requirements to the audited organization (applies to OHSMS certifications).

**4.3.2** TCZ commits to carry out the assessment and management system certification in accordance with the applicable reference standards within the agreed time.

**4.3.3** The Certification Body is committed to treat all information about the Client's organization as confident and to use it only for the agreed purpose. Submitted documents shall not be passed to third parties. The only exception is the submission of a 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 confidentiality commitment.

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

### 4.4 Duties and Responsibilities of Client

**4.4.1** The Client undertakes to meet the requirements for the certification and present all information necessary for the evaluation.

**4.4.2** Klient se zavazuje poskytnout TCZ úplné, pravdivé a přesné informace a dokumenty potřebné pro vypracování a realizaci smlouvy.

**4.4.3** Klient se zavazuje zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci zaměstnancům kontrolora v souladu s ustanovením platného Zákona práce.

**4.4.4** Klient se zavazuje vrátit TCZ jím vydaný certifikát, na který TCZ uplatnil právo odnětí, a to ve lhůtě stanovené TCZ.

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

**4.4.6** Klient se zavazuje následně po udělení certifikátu a uzavření Smlouvy písemně sdělit certifikačnímu orgánu písemně nebo na adresu certifikacniorgan@tuv-sud.cz:

- Změny právního, obchodního a organizačního statutu nebo vlastnictví
- Změny v organizaci a jejím managementu
- Změny v kontaktních adresách a sídlech
- Změny činností v rámci certifikovaného systému managementu
- Všechny důležité změny v systému managementu a procesů
- Vztahuje se k BOZP: dojde-li k závažnému incidentu nebo porušení předpisu vyžadujícímu zapojení příslušného regulačního orgánu

**4.4.7** Před každým dozorovým a recertifikačním auditem dá klient certifikačnímu orgánu k dispozici platné podklady systému managementu, jako je např. příručka systémů managementu a seznam provedených změn.

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

**4.4.9** Klient dává souhlas k tomu, aby byl proveden narychlo oznámený nebo neoznámený audit v intervalu mezi pravidelnými dozorovými auditů v případě, kdy certifikovaný subjekt nedodrží podmínky, za kterých mu byl certifikát udělen, nebo jako důsledek podané stížnosti na certifikovaný subjekt, nebo v případech, kdy nastanou významné změny v organizaci, postupech či činnostech certifikovaného subjektu, které činí vydaný certifikát nevypovídajícím, případně dojde k podstatným změnám v požadavcích na certifikaci nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta. Postup při mimořádném auditu probíhá dle závažnosti zjištění přiměřeně výše uvedenému.

**4.4.9.1** Vztahuje se k BOZP: Mimořádný audit může být proveden v případě, že se certifikační orgán dozví o tom, že došlo k závažnému incidentu souvisejícímu s bezpečností a ochranou zdraví při práci, např. k vážné nehodě nebo závažnému porušení předpisu, aby prověřil, zda nedošlo k narušení systému managementu a zda fungoval efektivně. Certifikační orgán vyhotoví zprávu z auditu.

**4.4.10** 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

**4.4.2** The client undertakes to provide TCZ complete, truthful and accurate information and documents needed for preparing and implementation of the contract.

**4.4.3** The client undertakes to ensure occupational and health safety of the TCZ staff in accordance with the provisions of the current Labour Code.

**4.4.4** The client undertakes to return to the TCZ an issued certificate to that TCZ has applied the right to withdraw, within the period prescribed by TCZ.

**4.4.5** The Client shall announce to the Certification Body in a timely manner the contact person authorized to deal with the auditors and enable the auditors to access relevant production sites in its facilities (dislocations).

**4.4.6** When the certificate is granted the Client undertakes to inform the Certification Body in writing or on the address certifikacniorgan@tuv-sud.cz:

- Changes in legal, commercial, organizational status or ownership
- Changes in organization and management
- Changes in contact addresses and sites
- Changes in the scope of operations under the management system
- Major changes in the management system and processes
- The occurrence of a serious incident or breach of regulation necessitating the involvement of the competent regulatory authority (applies to OHSMS certification)

**4.4.7.** Before every surveillance and recertification audit the Client makes available for the Certification Body all valid management system documents, such as an MS manual and a list of performed changes.

**4.4.8** The Client undertakes to keep record of all complaints about the management system itself and the chosen remedial action. At the same time the Client undertakes to make these records available for the TÜV SÜD Czech Certification Body.

**4.4.9** The Client agrees that the extraordinary (short-notice audit can be conducted between regular surveillance audits upon the finding that the certified entity does not comply with the conditions under which the certificate has been granted to it, or as a result of a filed complaint about the certified entity or in cases of major changes to the organization, procedures or activities of the certified entity, making the awarded certificate non-predicable or in case of any major changes to the certification requirements or as follow up on suspended clients. The procedure of an extraordinary audit depends on the seriousness of the finding, adequately to the above mentioned.

**4.4.9.1** A special audit may be necessary in the event that the Certification Body becomes aware that there has been a serious incident related to occupational health and safety, for example, a serious accident, or a serious breach of regulation, in order to investigate if the management system has not been compromised and did function effectively. The Certification Body shall document the outcome (applies to OHSMS certifications).

**4.4.10** The Client agrees that the information related to the process of assessment and evaluation of its MS may be made available for other authorities. These authorities include a group of assessors and observers from an accreditation body, e.g. CAI, a group of properly appointed EA evaluators, respectively, which can present a statement

dává souhlas i k případnému svolení s účastí této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witness auditu a bere na vědomí, že případné odmítnutí účasti akreditačního orgánu na witness auditu může vést až k odebrání certifikátu.

#### 4.5. Používání certifikátů a zkušební značky TÜV SÜD

**4.5.1** Klient může certifikát a 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 zkušební značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo umístování značky na výrobek nebo balení výrobků, které může vidět spotřebitel, způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku nebo jejich obalů.
- Certifikát platí pouze pro majitele certifikátu a vztahuje se pouze na procesy v něm uvedené. Přenos certifikátu na třetí osobu je nepřijatelný stejně jako jeho používání nebo využívání značky třetí osobou.
- Certifikát ani značku nemůže klient sám upravovat či měnit.
- Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jak je specifikováno ve Všeobecných podmínkách, musí klient předložit zamýšlenou podobu použití značky certifikačnímu orgánu ke schválení.

#### 4.5.2 Pro užívání zkušební značky vztahující se k certifikačnímu procesu platí následující pravidla:

- Předpokladem pro používání zkušební značky je pravidelné opakované posuzování a platnost certifikace. V případě odejmutí a pozastavení platnosti certifikátu 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 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.
- 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 poskytnuta certifikačním orgánem k užívání v grafickém provedení v digitální podobě.
- Aby byla zajištěna čitelnost zkušební značky, doporučuje se provedení zkušební značky v nejmenší velikosti 25 mm a větší.
- 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

of confidentiality. 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 and notes that any refusal to accreditation body participation of a witness audit could lead to the withdrawal of the certificate.

#### 4.5. Use of TÜV SÜD Czech Certificate and Certification Mark

**4.5.1** The Client may use the certificate and Certification Mark for commercial purposes, e. g. as the evidence for third parties or authorities, for as long as it holds a valid certificate.

- Misleading use of the certificate and Certification Mark (e.g. distorted or partial use) or placing the Certification Mark on product and/or product packaging, as well as use in a way which makes the impression of performed certification of product or their packaging 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.
- Client shall not modify or change the certificate or Certification Mark.
- If the Certification Mark is to be used in any other form or way than specified in the General Terms and conditions contract, the Client shall submit the intended form of the certificate usage to the Certification Body for approval.

#### 4.5.2 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 certification. In the event of a revocation and suspension of the validity of the certificate, 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 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.
- 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 provided by the certification body for use in a graphic version in digital form.
- To ensure legibility, it is recommended that the physical size of the TÜV SÜD certification mark should be at least 25 mm and larger.
- 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



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, inspekčních zprávách a podobných dokumentech.
- Klient nesmí ve vzdálenosti menší, než je šířka modrého pole značky (na obrázku označeno jako „X“) umísťovat text (slogan jeho firmy) či jiné grafické obrazce, či značku s těmito obrazci kombinovat.



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, inspection reports and similar documents.
- 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.



#### 4.5.3 Prohlášení o certifikaci

- Klient může používat prohlášení o tom, že má certifikovaný systém managementu na obalech produktů nebo v doprovodných materiálech k produktům. Přitom označení typu nebo identifikační štítky se považují za součást produktu. Prohlášení nesmí indikovat, že jsou certifikovány produkty, procesy nebo služby. Prohlášení musí obsahovat odkaz na:
  - identifikaci (značku nebo název) certifikovaného klienta
  - typ systému managementu a příslušnou normu
  - certifikační orgán vydávající certifikát

#### 4.5.3 Statement about certified system

- Client can use statement that has a certified management system on product packaging or in accompanying information. Type labels or identification plates are considered as part of the product. Statement shall in no way imply that the product, process or service is certified by this means. The statement shall include reference to:
  - Identification (e.g. brand or name) of the certified client
  - The type of management system and the applicable standard
  - The certification body issuing the certificate

#### 4.6 Ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

##### 4.6.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs nebo bylo jinak rozhodnuto o řešení úpadku anebo rozhodnuto o vstupu do likvidace,
- odejmutím certifikátu dle odst. 4.6.2,
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. likvidace s nástupcem“),
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany objednavatele,
- uběhla uvedená doba platnosti a majitel nepožádal o prodloužení (recertifikaci).

#### 4.6 Termination, Withdrawal and Suspension of Certificate

##### 4.6.1 The certificate validity is terminated if:

- The Client has been declared bankrupt or there is another legal measure taken to deal with their insolvency or the Client has been forced or decided to enter into liquidation,
- The withdrawal of certificate according to 4.6.2,
- The company has been taken over by another entity (so-called “liquidation with a successor“),
- The Client withdrew from or terminated the contract;
- The validity period expired and the owner did not apply for extension (recertification).

##### 4.6.2 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 dodržovány, a není současně uplatněn odst. 4.6.3 těchto Podmínek,
- při mimořádném dozoru dle ustanovení 4.4.9.1 těchto Podmínek bylo prokázáno, že systém vážně selhal při

##### 4.6.2 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. for the benefit of another so far non-certified company, or for another organizationally detached part of a company which had not been included in the subject of certification, or for another scope of activities),
- The surveillance audit shows the Client does not adhere to the crucial conditions of the management system certification anymore while at the same time the provision 4.6.3. hereof is not applied,
- The special audit according to provision 4.4.9.1 hereof shows that the system seriously failed to meet the OH&S

plnění certifikačních požadavků v oblasti BOZP, a není současně uplatněn odst. 4.6.3 těchto Podmínek.

- dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a není současně uplatněn odst. 4.6.3 těchto Podmínek, zejména řádné neprovádění dozorových auditů v termínech uvedených v odst. 3.3.3. 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),
- dojde k neplnění podmínek, za kterých mu byl udělen,
- 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.

#### **4.6.3 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud**

- dozor nemůže být proveden v řádném termínu stanoveném ve Smlouvě o kontrolní činnosti 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. 4.6.2.
- při dozoru se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci systémů managementu již nejsou klientem uplatňovány, a současně certifikační orgán může oprávněně předpokládat odstranění velkých neshod (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. 4.6.2.  
Toto platí i při uplatnění ustanovení odst. 4.6.2 v souvislosti se speciálním auditem dle odst. 4.4.9.1 těchto Podmínek.
- Certifikační orgán má právo omezit rozsah certifikace, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části předmětu certifikace.

Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 6 měsíců, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsaných, nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.6.2 těchto Podmínek.

**4.6.4** V případě ukončení platnosti certifikátu dle odst. 4.6.1 nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.6.2 těchto Podmínek následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných klientů a klient není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem kvality ani používat

certification requirements while at the same time the provision 4.6.3 hereof is not applied.

- The surveillance audit cannot be performed due to reasons arising on the Client's part while the provision 4.6.3. of the Terms is not applied at the same time; in particular, the proper performing of surveillance audits within the deadlines specified in paragraph. 3.3.3. hereof,
- The owner of the certificate rejects in writing the changes made in the General Terms and Conditions for Management System Certification within six weeks after they come in force, or after the Client has had the chance to familiarize themselves with them,
- The fee for the Certification Body's performance has not been paid within the specified deadline (neither upon a reminder),
- The conditions under which it was granted are not fulfilled
- Other reasons arise for the withdrawal resulting from the contract with the Client or the Client breaches the contractual relationship, withdraws from the contract or acts in conflict with the contractual subject.

#### **4.6.3 The Certification Body has the right to suspend the certificate if**

- The surveillance audit cannot be conducted in due time as stipulated in the Contract on Surveillance due to reasons arising on the Client's part, and at the same time the Client requests to have the surveillance audit postponed and the head of the Certification Body, having considered the reasons, decides to accept the request. Suspension of the certificate validity is effective until a surveillance audit is properly performed, the date of which is fixed, within 6 months from the originally set date at the latest, with the date of the certificate issue being considered as the original set date. If this date is not observed due to reasons on the Client's part, the provision 4.6.2 hereof shall apply by analogy.
- The surveillance audit shows that the Client does not adhere to some prerequisites of the management system certification and at the same time the Certification Body may rightly suppose there will be a remedy of major nonconformities (irregularities) within a specified timeframe, but no 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 provision 4.6.2 hereof applies by analogy. This holds as well within the application of the provision of the paragraph 4.6.2 in relation to special audit according to paragraph 4.4.9.1 hereof.
- The certification body has the right to reduce the scope of certification to exclude the parts not meeting the requirements, when the certified client has persistently or seriously failed to meet the certification requirements for those parts of the scope of certification.

The certificate suspension period may last for a maximum of 6 months, then either a validity renewal stage is initiated provided the above-mentioned conditions for the certificate validity are met, or the certificate is withdrawn according to the provision 4.6.2 hereof.

**4.6.4** In case the certificate is terminated according to the provision 4.6.1 or the certificate is withdrawn according to the provision 4.6.2 hereof, what follows is that the certification reference is removed from the list of certified clients and the Client is no longer entitled to use the quality

certifikáty a zkušební značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

Pozastavení platnosti certifikátu dle odst. 4.6.3 těchto Podmínek je 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 zkušební značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

#### **4.7 Záznamy a informace o certifikaci, reference**

**4.7.1** Certifikační orgán vede záznamy o certifikačních auditech, dozorových auditech, recertifikačních auditech systémů managementu klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchovávání těchto podkladů činí 6 let od data vydání certifikátu. Dále vede seznamy certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace, umístění a stavu udělených certifikací, seznamy pozastavených a odňatých certifikátů, tyto informace jsou sdělovány na požádání. Rovněž podá informace o zeměpisných oblastech, kde působí.

##### **4.7.2 Reference**

Klient souhlasí s uvedením svého firemního jména (své obchodní firmy u právnické osoby, názvu u fyzické osoby) a loga v textu či graficky v marketingových materiálech a na webových stránkách společnosti TÜV SÜD Czech pro účely prezentace referencí.

#### **4.8 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. Mlčenlivost**

**5.1** Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany, a to i po ukončení plnění předmětu této smlouvy, a to nejméně po dobu 10 let. Na údaje prohlášené za důvěrné se časové omezení nevztahuje a smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost i po době výše uvedené. Za porušení tohoto závazku má druhá strana právo na náhradu škody.

**5.2** Výjimku ze závazku představují případy, uvedené v obecně závazných právních předpisech, nebo případy, kdy je smluvní strana písemně ke sdělení informací druhou smluvní stranou zmocněna nade vší pochybnost.

#### **6. Stížnosti a odvolání (opravné prostředky)**

**6.1** 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.

system certification nor use the certificates and Certification Mark as the evidence of a certified management system.

The suspension of the certificate validity according to the provision 4.6.3 hereof is disclosed by the Certification Body; the Client is notified in writing that until the certificate is renewed the Client is no longer entitled to use the management system certification nor use certificates and Certification Mark as the evidence of a certified management system.

#### **4.7 Certification Records and information, references**

**4.7.1** The Certification Body keeps records of certification audits, surveillance audits, recertification audits of the Clients' management systems which attest to the performance of the service. These records are to be archived for 6 years from the certificate issue data. The Certification Body also keeps records of certified clients with the specification of the certification scope, area and the status of a given certification, lists of suspended and withdrawn certificates on request. The Certification Body gives information about geographical areas in which operates.

##### **4.7.2 Reference**

The client agrees with a stating its company name (company name for a legal person, the name of a natural person) and logos in the text or graphics in marketing materials and on the website of TÜV SÜD Czech for presentation purposes and references.

#### **4.8 Notification to Client on Certification Procedure Changes**

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

#### **5. Confidentiality**

**5.1** Both parties undertake to keep confidential all matters relating to the other party, even after the termination of performance of this contract, at least for a period of 10 years. The data declared confidential by the time limit does not apply and the parties are obliged to maintain confidentiality even after the period mentioned above. For violation of this commitment has the other party a right to damages.

**5.2** Exemption from liability are cases referred to in the generally binding regulations, or where is the party in writing to the disclosure of information by the other Party empowered beyond any doubt.

#### **6. Complaints and Appeals (Legal Actions)**

**6.1** The Client may appeal against the result of a certification process (the decision of the Certification Body on granting the certificate – see provision 3.3), lodge an appeal, and also file a complaint with regard to the evaluation acts and procedures of the Certification Body.

**6.2** Odvolání nebo stížnost musí být podány písemně, případně prostřednictvím webových stránek [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.

**6.3** O oprávněném prostředku vztahujícímu se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci osoba, která nebyla zahrnuta do procesu posuzování nebo rozhodování o certifikaci, ve druhé instanci zvláštní komise Rady pro certifikaci TÜV SÜD Czech. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.

**6.4** Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny.

**6.5** Další podrobnosti jsou uvedeny v Řídicí dokumentaci certifikačního orgánu, která je na vyžádání k nahlédnutí, a na webových stránkách TCZ.

## 7. Závěrečná ustanovení

**7.1** Tyto Všeobecné podmínky jsou 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 vyvolatelnými pro smluvní strany.

**7.2** Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

## 8. Platnost a změny Všeobecných podmínek

**8.1** TCZ může tyto VP v souladu s ustanovením §1752 občanského zákoníku v průběhu trvání smlouvy jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit. Tuto změnu je však TCZ povinen oznámit klientovi e-mailem na kontaktní adresu uvedenou ve smlouvě, popř. na jinou adresu písemně sdělenou klientem. Klient má pak právo do 6 týdnů od obdržení tohoto oznámení tuto změnu odmítnout a v tomto případě má každá ze smluvních stran možnost smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců, přičemž výpovědní lhůta začne běžet první den kalendářního měsíce po dni, kdy výpověď byla doručena druhé smluvní straně. Za poskytnutá plnění do doby uplynutí výpovědní doby jsou smluvní strany povinny uhradit druhé smluvní straně cenu dle této smlouvy.

**8.2** Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. července 2019. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky. Všeobecné podmínky jsou vždy v aktuální verzi na [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz).

Za TÜV SÜD Czech s.r.o.:

Ing. Jiří Špička  
Vedoucí certifikačního orgánu

**6.2** Appeal or complaint must be lodged in writing, alternatively by website [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) including justification and evidence of legitimacy.

**6.3** It is the head of the Certification Body who decides during the first instance the person not involved to the process of assessment or certification decision, while in the second instance it is the TÜV SÜD Czech Certification Council who take a decision. An appeal against the decision of the first instance is also permitted.

**6.4** An appeal may be lodged within 14 days from the provable written announcement of the result to the Client; a complaint within 14 days from the rise of its cause.

**6.5** Other details are specified in the Certification Body Management Documentation, which is available upon request, or on TCZ website.

## 7. Final Provisions

**7.1** 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 are 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.

**7.2** Different contractual provisions shall take precedence over the provisions hereof.

## 8. Validity and amendments to General Terms and Conditions

**8.1** TCZ may change these GT in accordance with the provisions of the Civil Code §1752 during the contract unilaterally in the extent appropriate. However, TCZ is obliged to notify this change to the TCZ client by e-mail to the contact address stated in the contract, respectively to another address communicated in writing from the client. The client has then the right within 6 weeks of receipt of this notice to reject the change and in this case, each of the parties have the possibility to terminate an agreement in writing with a notice period of 3 months, with the notice period begins on the first day of the calendar month following the date on which the notice was delivered to the other party. For the services provided until the expiration of the notice period the parties are obliged to pay the price of the other contracting party under this contract.

**8.2** These General Terms and Conditions shall come in force on the 1<sup>st</sup> of July 2019. 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](http://www.tuv-sud.cz).

On behalf of TÜV SÜD Czech s.r.o.:

Ing. Jiří Špička  
Head of Certification Body