



Czech

Add value.  
Inspire trust.

## Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb v rámci certifikačního orgánu bezpečnosti potravin dle ISO/IEC 17065 pro:

certifikace podle mezinárodních norem International Featured Standards (IFS) – International Food Standard; IFS Cash & Carry/Wholesale Standard; IFS Logistics Standard.

**TÜV SÜD Czech s.r.o.**

**Novodvorská 994**

**142 21 Praha 4, Česká Republika**

**(dále jen certifikační orgán nebo vykonavatel)**

**(s o u č á s t s m l o u v)**

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

certification according to the international standards International Featured Standards (IFS) – International Food Standard; IFS Cash & Carry/Wholesale Standard; IFS Logistics Standard.

**TÜV SÜD Czech s.r.o.**

**Novodvorska 994**

**142 21 Prague 4, Czech Republic**

**(hereinafter referred to as the Certification Body or executor)**

**(p a r t o f c o n t r a c t s)**

### 1. Všeobecně

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

### 2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb (dále jen Všeobecné podmínky) platí pro certifikace podle níže uvedených norem v platné verzi:

- IFS International Food Standard
- IFS Logistics Standard
- IFS Cash & Carry/Wholesale Standard
- IFS Household and Personal Care Standard
- IFS Global Markets Food\*
- IFS Global Markets HPC\*

Certifikační orgán je pro provádění certifikací akreditován dle ISO/IEC 17065 a/nebo autorizován na základě smlouvy s IFS Management GmbH (majitel norem IFS). Rozsah akreditace je zveřejněn na [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz).

### 1. General provisions

The certification body offers customers – clients interested in certification—(hereinafter referred to as the client) its services for certification (hereinafter referred to as certification) in the fields specified above as proof of compliance with standard requirements provided by an independent certification institution.

### 2. Scope of validity

2.1 The General Terms and Conditions for the Certification of Processes and Services (hereinafter referred to as General Terms and Conditions) apply for certification according to the standards below in actual version:

- IFS International Food Standard
- IFS Logistics Standard
- IFS Cash & Carry/Wholesale Standard
- IFS Household and Personal Care Standard
- IFS Global Markets Food\*
- IFS Global Markets HPC\*

The certification body is accredited to perform certification in accordance with ISO/IEC 17065 and/or authorized in accordance with a contract with IFS Management GmbH (proprietor of IFS standards). The scope of accreditation is published on [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz).

\* pro účely těchto všeobecných podmínek mají termíny: „certifikace“, „audit“, „auditor“ a „Certifikát“, stejný význam jako „posuzování“, „posouzení“, „posuzovatel“ a „Potvrzení“.

\* for purpose of these general terms and conditions has terms: „certification“, „audit“, „auditor“ and „Certificate“ the same meaning as „assessment“, „assessing“, „assessor“ and „Confirmation“.

**2.2** Proces certifikačního auditu zahrnuje přípravu na audit, plánování auditu, realizaci auditu na místě, přezkoumání dokumentace z auditu a rozhodnutí o certifikaci certifikačním orgánem a dále v kladném případě vystavení certifikátu. Obdobný proces je realizován v případě obnovovacího, rozšiřovacího a speciálního auditu.

**2.2** The certification audit process includes the preparation for a certification audit, planning of the audit, performing of the audit on site, audit document review and decision on certification by certification body and furthermore in case of positive result, issuing the certificate. Similar process is performed in case of renewal, extension and special audit.

**2.3** Pro proces provedení certifikačního auditu a dalších typů auditů (obnovovacího, rozšiřujícího, speciálního) je s klientem standardně uzavřena smlouva o certifikaci.

**2.3** By default, for performance of certification audit and other types of audits (renewal, extension, special) is concluded with client the contract on certification.

### **3. Postup certifikace**

### **3. Certification procedure**

#### **3.1 Příprava klienta na certifikaci**

#### **3.1 Preparing the client for certification**

##### **3.1.1 Informativní rozhovor (předsmluvní stadium)**

##### **3.1.1 Informative interview (pre-contract stage)**

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

Prior to concluding the contract, the certification body conducts an informative interview with the client to discuss the following items:

- cíl a účel certifikace
- základní předpoklady pro certifikaci
- průběh certifikačního řízení
- normový základ, stupeň prokazatelnosti, oblast platnosti
- předpokládané náklady
- návrhy termínů

- Objective and purpose of certification
- Basic requirements for certification
- Certification procedure
- Basis for the standard, degree of provability, area of validity
- Expected costs
- Suggested dates

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

After the contract is agreed and registered by the certification body, certification will commence in the individual phases described below.

#### **3.1.2 Příprava na certifikační audit**

#### **3.1.2 Preparation for a certification audit**

##### **3.1.2.1 Žádost**

##### **3.1.2.1 Application**

Certifikační orgán zašle klientovi (žadateli o certifikaci) k vyplnění dotazník „Žádost o certifikaci“, aby získal informace potřebné k přípravě certifikace a cenové nabídky. Vyplněný dotazník vrací klient zpět certifikačnímu orgánu opatřený datem a podpisem oprávněného zástupce klienta. Certifikační orgán přezkoumá všechny informace uvedené klientem, předběžně posoudí, zda systém klienta splňuje základní předpoklady pro provedení certifikačního auditu a rozhodne, zda je schopen poskytnout požadované služby zejména s ohledem na předpokládaný rozsah, produktové a technologické oblasti a požadovaný termín certifikace. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh certifikace.

The certification body will send the client (applicant for certification) a questionnaire to complete “Application for Certification” in order to obtain the information necessary to prepare the certification and a quote. The client will send the completed questionnaire back to the certification body affixed with the date and signature of the client’s authorized representative. The certification body will examine all information provided by the client to make a preliminary assessment as to whether the client’s system meets the basic requirements for performance of certification audit and will decide whether is able to provide the requested services, in particular regarding the expected scope, product and technological areas, and the term requested for certification. In addition, the client shall name a representative to serve as the contact responsible for the course of certification.

V případě kladného výsledku přezkoumání žádosti obdrží klient cenovou nabídku na certifikaci, resp. návrh znění smlouvy. V případě záporného výsledku přezkoumání je klient s výsledkem přezkoumání seznámen písemnou formou (dopisem nebo emailem).

If the outcome of the application review is positive, the client will receive a quote for the certification, i.e. the text of a contract. If the outcome of the review is negative, the client will be informed in writing of the outcome of the review (by letter or email).

##### **3.1.2.2 Definice rozsahu auditu**

##### **3.1.2.2 Definition of the scope of the audit**

Certifikační orgán definuje, na základě informací poskytnutých klientem předmět auditu, aplikovatelné obory produktů a/nebo technologické obory a v případě nejasností požádá společnost o jejich potvrzení.

On the basis of the information provided by the client, the certification body will define the subject of the audit, the applicable fields of products and/or technological fields, and in case of doubt, ask the company for confirmation.

Rozsah auditu je jasně a jednoznačně definován ve smlouvě a také ve zprávě z auditu a na certifikátu. Rozsah auditu musí zahrnovat veškeré produkty a procesy společnosti realizované v místě, které je předmětem certifikace.

Pokud má klient více provozoven se stejným předmětem činnosti, které aplikují stejné postupy u stejných výrobků, je každá pobočka předmětem samostatného auditu a každá pobočka obdrží její vlastní certifikát. Tam, kde existují decentralizované struktury a audit pouze na určitém místě je nedostatečný pro získání kompletního přehledu o firemních procesech, musí být do auditu zahrnuty i všechny ostatní relevantní provozovny.

### 3.1.2.3 Vyloučení z rozsahu

Rozsah auditu běžně zahrnuje veškeré činnosti společnosti. Pokud se za výjimečných okolností klient rozhodne vyloučit určité produkty (skupiny produktů, procesy) z rozsahu auditu, musí o svém záměru informovat certifikační orgán před uzavřením smlouvy. Certifikační orgán posoudí, zda je návrh na vyloučení z rozsahu v souladu s požadavky standardu. Vyloučení z rozsahu musí být přesně popsáno a obsaženo ve zprávě z auditu a na certifikátu IFS.

Pokud je požadováno vyloučení klientem, který má být certifikován podle normy IFS Food, certifikační orgán ve spolupráci s klientem vyplní dotazník definovaný majitelem standardu IFS k ověření, zda je vyloučení povoleno. Vyplněný dotazník musí být součástí plánování auditu.

### 3.1.2.4 Stanovení doby trvání auditu

Čas určený pro provedení auditu společnosti se vypočítává následujícím způsobem:

- 1) Příprava auditu – 0,25 auditodne
- 2) Audit na místě – viz příslušný standard (část 1 – Protokol auditu)
- 3) Příprava zprávy z auditu – 0,5 auditodne

Normální délka auditního dne je 8 hodin. Přejmenším 1/3 (resp. 2/3 v případě auditu IFS Global Markets) doby trvání auditu na místě musí být strávena v prostoru výroby (realizace služby).

Minimální doba trvání auditu na místě podle normy IFS Food se vypočítá s použitím kalkulátoru dostupného na [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com), který bere v úvahu počet pracovníků, počet produktů a počet technologických operací.

Certifikační orgán může prodloužit nebo zkrátit dobu trvání auditu na místě na základě přezkoumání informací uvedených klientem v žádosti o certifikaci. Důvody pro stanovení odchylky délky auditu na místě se uvádějí ve zprávě z auditu.

Certifikační orgán stanovuje dobu trvání auditu na základě údajů poskytnutých žadatelem o certifikaci v dotazníku žádosti o certifikaci. Pokud budou v průběhu auditu dodatečně zjištěny skutečnosti, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou a které mají vliv na rozsah a/nebo dobu trvání auditu, certifikační orgán si vyhrazuje právo stanovit dodatečnou dobu trvání auditu na místě potřebnou k provedení certifikace anebo jednostranně vypovědět uzavřenou smlouvu.

**3.1.2.5** Cenová nabídka (návrh smlouvy) je platná 6 měsíců od data vystavení. Po uplynutí této lhůty nemůže být smlouva uzavřena bez opakovaného přezkoumání „Žádosti

The scope of the audit is clearly and unambiguously defined in the contract and in the audit report and on the certificate. The scope of the audit must include all the products and processes of the company realized in the location which is subject to certification.

If the client has more facilities with the same scope of activity, where the same procedures are applied for the same products, each facility is subject to a separate audit and each facility will receive its own certificate. In the event of a decentralized structure, where an audit in a certain location by itself is inadequate for obtaining a complete overview of the company's processes, the audit must include all other relevant facilities.

### 3.1.2.3 Exclusions from the scope

The scope of the audit generally includes all activities of the company. If, in exceptional circumstances, the client decides to exclude certain products (product groups, processes) from the scope of the audit, must inform about this intension certification body before contract conclusion. Certification body will assess the suggestion for exclusion from the audit scope if complies with standard requirements. The exclusion from the scope must be accurately described and included in the audit report and on the IFS certificate.

If the requested exclusion is a client to be certified according to IFS Food, the certification body, together with the client, shall complete a questionnaire defined by the proprietor of the IFS standard to verify whether the exclusion is permitted. The completed questionnaire must be included in the audit planning.

### 3.1.2.4 Determining the duration of the audit

The time intended for audit performance at the company is calculated as follows:

- 1) Audit preparation – 0.25 auditor days
- 2) Audit on the site – see the relevant standard (part 1 – Audit protocol)
- 3) Preparing the audit report – 0.5 auditor days

The normal length of the audit is 8 hours. At least 1/3 (resp. 2/3 in case of IFS Global Markets audit) of the duration of an on-site audit must be spent in the production area (area of service realization).

The minimum duration of an on-site audit under the IFS Food standard is calculated using the calculator available at [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com), which takes into account the number of employees, number of products, and number of technological operations.

The certification body may extend or shorten the duration of an on-site audit based on a review of the information provided by the client in the application for certification. The reasons for derogating the length of an on-site audit shall be indicated in the audit report.

The certification body shall determine the duration of the audit based on the data provided by the applicant for certification in the questionnaire to the application for certification. If additional facts are identified during the audit that are inconsistent with the concluded contract and which have an impact on the scope and/or duration of the audit, the certification body reserves the right to fix an additional period of time to the on-site audit in order to complete the certification, or to unilaterally terminate the contract.

**3.1.2.5** The quote (draft contract) is valid for 6 months from the date of issue. After this period, the contract cannot be concluded without another review of the "Application for

o certifikaci“ a písemném potvrzení ze strany klienta, že údaje v uvedeném rozsahu jsou stále platné.

Registrace klienta do programu neohlášených auditů je možná pouze v případě, že klient tento požadavek oznámí certifikačnímu orgánu a akceptuje nabídku (návrh smlouvy) nejpozději před začátkem „okna pro neohlášený audit“ (-16 týdnů; +2 týdny od tzv. „due date“ podle podmínek příslušného standardu)

**3.1.2.6** Klient resp. jeho oprávněný zástupce akceptuje nabídku (návrh smlouvy) svým podpisem a potvrzuje, že:

- objednává provedení certifikační služby (auditu),
- se seznámil s pravidly uplatňovanými certifikačním orgánem uvedenými v tomto dokumentu a smlouvě,
- akceptuje požadavky certifikačního orgánu, které souvisejí s postupy certifikace,
- se zavazuje se po celou dobu platnosti certifikace plnit požadavky certifikačního schématu,
- poskytne pracovníkům certifikačního orgánu veškeré požadované informace a písemné podklady potřebné pro provedení certifikační služby a auditu (včetně obchodních, výrobních, procesních a dalších záznamů, záznamů systému řízení např. z interních auditů, záznamů o reklamacích a jejich vypořádání, apod.) a přístup k pracovníkům své organizace.

**3.1.2.7** Po uzavření smlouvy sdělí certifikační orgán klientovi jména auditorů, kteří jsou navrženi jako členové auditního týmu. Při jmenování auditorů jsou vzata v úvahu pravidla popsána v normách a předchozí poradenské či jiné aktivity auditorů související se systémem řízení klienta.

**3.1.2.8** V případě konfliktu zájmů má klient právo kteréhokoliv jmenovaného člena auditního týmu odmítnout. V tom případě certifikační orgán navrhne jiné auditory.

**3.1.2.9** Před provedením certifikačního auditu mohou být sjednána další předběžná posuzování prostřednictvím certifikačního orgánu, která mohou např. zahrnovat provedení předauditů.

Cílem předauditů je poukázat na slabá místa systému. Rozsah předauditů je stanoven dohodou s klientem. Jeho výsledky jsou sděleny klientovi v závěrečném rozhovoru a může být dohodnuto, že bude vydána zpráva z předauditů.

Certifikační orgán neposkytuje v rámci předauditů jakékoliv poradenství.

Předaudit může být dle potřeby zahrnut do zakázky, není však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení certifikace. Z provedení předauditů nemůže klient odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

#### **3.1.2.10 Plánování auditu**

Audit musí být prováděn v době, kdy lze účinně posoudit celý rozsah produktů a procesů, které jsou předmětem certifikace a mají být uvedeny ve zprávě a na certifikátu.

Jsou-li výrobky, které jsou předmětem auditu vyráběny sezónně, audit musí být naplánován v rámci výrobního období.

certification” and written confirmation from the client that the data in the indicated scope is still valid.

Registration of client for an unannounced audit is possible only in case, that the client notify this request to the certification body and sign the offer (draft contract) at latest before the start of unannounced audit time window (-16 weeks; +2 weeks of the audit due date according to respective standard)

**3.1.2.6** The client or its authorized representative accepts the offer (draft contract) by signing and certifying that it is:

- ordering certification services (audit),
- acquainted with the rules applied by the certification body referred to in this document and contract,
- accepts the requirements of the certification body that are related to certification procedures,
- obliged throughout the duration of certification to meet the requirements of the certification scheme,
- provide the certification body's staff all the required information and written documents necessary for performing certification service and audit (including business, production, process and another records, quality management records e.g. of internal audits, records of complaints and their solving, etc.) and access to the staff of its organizations.

**3.1.2.7** After concluding the contract, the certification body will give the client the names of auditors proposed as members of the audit team. For nomination of auditors are taken in account rules described in the standards and previous consultancy or another activity of auditors connected with management system of client

**3.1.2.8** In the event of a conflict of interest, the client has the right to refuse any nominated member of the audit team at any time. In this case the certification body will suggest other auditors.

**3.1.2.9** Prior to performing a certified audit, other preliminary examinations may be agreed with the certification body, which can include performing a pre-audit.

A pre-audit is designed to show weak points in the system. The scope of the pre-audit is agreed with the client. The client is informed about the results in a final meeting and it may be agreed that a pre-audit report will be issued.

The certification body does provide any consulting as part of a pre-audit.

If needed, the pre-audit may be included in the contract; it is not, however, a necessary condition to perform the certification. The client cannot base any claims for the issue of a certificate upon the results of the pre-audit. It is necessary to note that only one pre-audit may be performed.

#### **3.1.2.10 Audit planning**

The audit shall be conducted at a time when the full range of products and processes that are subject to certification and are to be included in the report and on the certificate can be effectively assessed.

If products subject to an audit are seasonally produced, the audit must be planned within the production period.

Certifikační orgán plánuje audit ve spolupráci s klientem v dostatečném předstihu a s ohledem na platnost stávajícího certifikátu (je-li aplikovatelné). Termín auditu je předmětem dohody mezi certifikačním orgánem a klientem. Plán auditu je vypracováván a zaslán jmenovaným vedoucím auditorem s dostatečným předstihem, zpravidla minimálně 1 týden před auditem. Plán auditu není zasílán v případě neohlášené formy auditu.

Podle norem, jimiž se řídí certifikační činnosti, musí klient umožnit účast na auditu pozorovatelům certifikačního orgánu a/nebo akreditační organizace a/nebo zástupcům vlastníka standardu, kteří jsou určeni k monitorování výkonu auditorů.

Společnost má právo účast pozorovatelů odmítnout, což ovšem může vést k neudělení certifikátu nebo pozastavení/odejmutí certifikátu (např. u auditů programu integrity IFS).

Certifikační orgán nejmenuje stejného auditora pro provedení více jak 3 po sobě jdoucích auditů v jedné provozovně zákazníka (neplatí pro rozšiřovací a následný audit). Vlastník standardu může umožnit výjimku z tohoto pravidla.

V případě, že byl u klienta proveden předaudit, certifikační orgán jmenuje pro provedení počátečního auditu jiného auditora.

Klient požadující neohlášený audit má možnost určit tzv. „blackout period“, která zahrnuje max. 10 výrobních dní (rozdělených na max. 3 období) a nevýrobní období, kdy nelze provést audit závodu.

Pokud klient požadující neohlášený audit vyrábí v závodě některé výrobky sezónně, musí certifikačnímu orgánu sdělit předpokládaná data výroby těchto výrobků (výše uvedené „okno pro audit“ se nepoužije, klientovi není povoleno určit „blackout period“: neohlášený audit proběhne kdykoliv během sezónní výroby).

## 3.2 Audit na místě

### 3.2.1 Počáteční audit (certifikační)

Počáteční audit má za cíl prověřit a posoudit efektivitu způsobu řízení procesů a výroby tak, aby bylo možné zaručit soulad procesů klienta s konkrétními požadavky aplikované normy IFS, platné legislativy a souvisejících požadavků. Úkolem auditorů je kontrolovat praktické použití dokumentovaného systému a hodnotit plnění požadavků norem / předpisů.

Počáteční audit je zaměřen na všechny produkty a procesy klienta, které jsou předmětem certifikace a které jsou posuzovány v souladu s platnými požadavky norem / předpisů.

Klient zaručuje, že výrobní program/činnost v době auditu bude co nejtypičtější pro všechny výrobky/služby, které jsou zahrnuty do rozsahu certifikace.

Pokud není v době auditu jeden či více výrobků/skupin výrobků / činností aktivní, může být do rozsahu certifikace zahrnut po provedení rozšiřovacího auditu.

Klient musí brát v úvahu všechny požadavky aplikované normy IFS. V případě neaplikovatelnosti některých požadavků musí klient tuto skutečnost zdůvodnit s využitím analýzy nebezpečí, situace je následně posouzena v rámci auditu.

Audit musí být proveden v po sobě jdoucích dnech.

The certification body plans the audit in collaboration with the client in advance and with regard to the validity of the existing certificate (if applicable). The term of the audit is subject to an agreement between the certification body and the client.

The audit plan is drawn up and sent to the nominated lead auditor in advance, usually at least 1 week prior to the audit. The audit plan is not sent in advance in case of unannounced audit option.

According to the standards governing certification activities, the client must allow to participate on the audit to observers of the certification body and/or the accreditation body and/or representatives of the standard owner who are designated to monitor the performance of the auditors.

The company has the right to refuse the participation of the observers, but this may lead to rejecting certification or suspending/revoking a certificate (e.g., IFS integrity program for audits).

The certification body shall not appoint the same auditor for performing more than 3 consecutive audits at one facility of the customer (this does not apply for extension and follow-up audits). The proprietor of the standard can allow an exception to this rule.

In the event a pre-audit was performed for the client, the certification body shall appoint another auditor for performing the initial audit.

The client requiring an unannounced audit has the opportunity to identify "blackout period" of maximum 10 operational days (splitted in maximum of 3 periods), plus not operating periods, when the site is not available for the audit.

If the client requiring an unannounced audit produce seasonal products, the expected seasonal production dates shall be notified to the certification body (and the above described time window does not apply, it is not allowed to provide a blackout period to the certification body: the unannounced audit may take place at any time of the seasonal production).

## 3.2 On-site audit

### 3.2.1 Initial audit (certification)

The initial audit is meant to validate and assess the effectiveness of managing production and processes in order to ensure the client's processes comply with specific requirements applied by IFS standards, current legislation and related requirements. The role of the auditors is to monitor the practical application of the documented system and evaluate whether the requirements of standards / regulations are met.

The initial audit is focused on all the client's products and processes that are subject to certification and which are assessed in accordance with the current requirements of standards / regulations.

The client guarantees that the production program/operation at the time of the audit will be the most typical for all products/services that are included in the scope of certification.

If one or more products/product groups/active operations are not available during the time of the audit, they can be included in the scope of certification after performing an extension audit.

The client must take into account all the requirements of the standards applied by IFS. In the case of non-applicability of certain requirements, the client must justify this fact with a hazards analysis. The situation is subsequently assessed during the audit.

Audit must be performed in consecutive days.

### 3.2.2 Průběh auditu

Každý audit začíná úvodním jednáním za účasti vedení společnosti a auditního týmu. Hlavní cíle úvodního jednání, které řídí vedoucí auditor, jsou následující:

- představit auditní tým a společnost;
- potvrdit rozsah, plán a cíle auditu (včetně možných vyloučení);
- potvrdit agendu auditu, včetně plánování výroby a organizace přestávek, termín průběžných a závěrečného jednání s vrcholovým managementem;
- stanovit komunikační vazby;
- vysvětlit proces posuzování a auditu (inspekce celého závodu, 1/3 3 (resp. 2/3 for IFS Global Markets) času auditu ve výrobě, sledování procesů, rozhovory se zaměstnanci, atd.);
- vysvětlit kategorie odchylek a neshod;
- vysvětlit úlohu účastníků (klíčový personál klienta a dalších účastníků auditu ze strany certifikačního orgánu např. witness auditora);
- sdělit, že audit je založen na procesu vzorkování;
- vysvětlit důsledky možných výstupů z auditu;
- potvrdit důvěrnost informací a možnosti odvolání, pokud jde o průběh auditu nebo závěry z auditu;
- potvrdit proces podávání zpráv (pre-report a akční plán budou zaslány společnosti během 2 týdnů od data auditu);
- potvrdit informace uvedené v žádosti o certifikaci a vysvětlit body, které nejsou jasné, přezkoumat plán závodu a organizační strukturu;
- odpovědět na všechny otázky zákazníka.

V průběhu auditu shromažďuje auditní tým důkazy o shodě s požadavky relevantní normy IFS prostřednictvím kontroly dokumentů, přímého pozorování činností a rozhovorů s odpovědnými osobami a provozním personálem.

Auditní tým používá kontrolní seznam požadavků (checklist), který byl zpracován předem a slouží jako vodítko, ale není závazným dokumentem. (Tým může provádět i zkoumání, která nevycházejí explicitně z kontrolního seznamu).

V průběhu auditu musí klient plně spolupracovat s auditním týmem. Zejména:

- musí týmu umožnit přístup do všech prostor, ve kterých jsou prováděny aktivity relevantní pro certifikaci a umožnit týmu rozhovory s pracovníky;
- na základě právních požadavků týkajících se zdraví, bezpečnosti a hygieny na pracovišti, poskytne společnost auditnímu týmu podrobné informace o specifických rizicích, která mohou hrozit, a informuje je o preventivních a mimořádných opatřeních;
- poskytne auditnímu týmu potřebné osobní ochranné pomůcky;

### 3.2.2 The course of the audit

Each audit begins with an introductory session with the participation of company management and the audit team. The main objectives of the initial meeting, which is run by the lead auditor, are:

- introducing the audit team and company;
- confirming the scope, schedule, and objectives of the audit (including possible exclusions);
- confirming the agenda of the audit, including production planning and organizing breaks, dates for interim meetings and the final meeting with senior management;
- establishing communication links;
- explaining the process of assessment and auditing (inspecting the entire plant, 1/3 (resp. 2/3 fro IFS Global Markets) of the time of the audit in production, monitoring processes, interviews with staff, etc.);
- explaining categories of deviations and nonconformities;
- explaining the roles of the participants (key personnel of the client and other participants in the audit from the certification body, such as a witness auditor);
- providing information that the audit is based on the sampling process;
- explaining the consequences of the possible outcomes of the audit;
- confirming the confidentiality of information and the possibility of making an appeal regarding the course of the audit or audit conclusions;
- confirming the reporting process (the pre-report and action plan will be sent to the company within 2 weeks from the date of the audit);
- confirming the information given in the application for certification and explaining the points that are unclear, reviewing the layout of the plant and organizational structure;
- answering all customer questions.

During the audit, the audit team shall gather evidence of conformity with the relevant requirements of IFS standards by scrutinizing documents, by directly observing activities, and from interviews with operating personnel and the people in charge.

The audit team uses a checklist of requirements that was prepared in advance and is used as a guide, but it is not a binding document. (The team may also carry out an examination not explicitly based on the checklist).

During the audit, the client must fully cooperate with the audit team. In particular:

- it must allow the team access to all areas in which the activities relevant for certification are carried out and to allow the team to interview the staff;
- based on legal requirements related to occupational health and safety in the workplace, the company shall provide the audit team detailed information about specific risks that could arise, and inform them about preventive and emergency measures;
- it must provide the audit team the necessary personal protective equipment;

- poskytne auditnímu týmu dokumenty nezbytné pro audit (manuály, postupy, údaje, programy, atd.) i záznamy stanovené dle požadavků normy.

Audit se mohou v případě požadavku klienta účastnit případní externí konzultanti, nemohou však nahrazovat odpovědné osoby klienta v jejich funkci.

**3.2.3** Audit podle uvedených norem lze vzájemně kombinovat s auditu systémů managementu nebo auditu podle jiných norem (např. BRC) 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 v závěrečném jednání informován auditním týmem o výsledku auditu.

Klient obdrží písemně souhrnnou zprávu s předběžným stupněm získané certifikace a s pokyny pro vyplnění a zaslání akčního plánu. V rámci souhrnné zprávy je klientem odsouhlasen i text oblasti certifikace, který bude následně uveden ve zprávě z auditu a na certifikátu (bude-li vystaven).

Dále klient obdrží do 14 dní od data auditu písemně předběžnou zprávu a akční plán s uvedením odchylek a neshod identifikovaných v průběhu auditu a předběžným stupněm získané certifikace vyjádřeným dosaženým skóre. Zpráva je vypracována v angličtině a případně i lokálním jazyce, přinejmenším pokud jde o části týkající se odchylek a neshod. Konečná zpráva z auditu bude vydána spolu s certifikátem.

### 3.2.5 Klasifikace odchylek a neshod, určení celkového skóre

IFS norma vyjadřuje výsledky formou skóre a určuje minimální procento získaných bodů, které je zapotřebí dosáhnout k získání „Základní úrovně“ ( $\geq 75\%$  a  $< 95\%$ ) nebo „Vyšší úrovně“ ( $\geq 95\%$ ). Auditor určuje celkové skóre tak, že hodnotí a klasifikuje míru naplnění každého požadavku a aplikuje příslušné skóre na základě následující definice:

- A** plná shoda s požadavkem specifikovaným v normě (20 bodů)
- B** (odchylka) - téměř plný shoda s požadavkem specifikovaným v normě, ale malá odchylka byla zjištěna (15 bodů)
- C** (odchylka) - pouze malá část požadavku byla splněna (5 bodů)  
Poznámka: "C" scoring není možný u KO požadavků
- D** (odchylka) - požadavek standardu nebyl implementován (-20 bodů)

**Velká neshoda (Major non-conformity)** - podstatné nesplnění požadavku standardu, který zahrnuje bezpečnost potravin a/nebo právní požadavky země výroby a určení. Velká neshoda může být také udělena, pokud může zjištěná neshoda vést k vážnému ohrožení zdraví (-15% bodů z celkového možného skóre).

Poznámka: Velká neshoda může být udělena na jakýkoli požadavek, který není definován jako KO požadavek.

**KO (Knock Out) neshoda** - pokud v průběhu auditu auditor zjistí, že tyto požadavky nejsou klientem splněny (hodnocení KO požadavku je D), což má za následek neudělení certifikace (-50% bodů z celkového možného skóre).

- it must provide the audit team the documents necessary for the audit (manuals, procedures, data, programs, etc.) and records required by the standard.

Any external consultants requested by the client may participate in the audit but may not substitute for the person put in charge by the client.

**3.2.3** According to the specified standards, the audit can be combined with management system audits or audits according to other standards (e.g. BRC) provided all requirements of the particular standards are fulfilled and the quality of the audit must not be negatively influenced by this combination.

**3.2.4** After the audit is concluded, the client shall be informed about the results by the audit team in a final meeting.

The client shall receive a written summary report with the preliminary degree of the certification obtained with instructions concerning completing and dispatching the action plan. As part of the summary report, the client will approve the text of the area of certification, which will then be reproduced in the audit report and certificate (if issued).

The client will furthermore receive the written preliminary report and action plan within 14 days with the deviations and nonconformities identified during the audit and the preliminary level of certification obtained expressed by the score achieved. The report will be written in English and possibly in the local language, at least with regards to the part related to deviations and nonconformities. The final audit report will be issued together with the certificate.

### 3.2.5 Classification of deviations and nonconformities, determining the total score

IFS standard expresses the results in the form of a score and determines the minimum percentage of points needed to achieve the "Basic Level" ( $\geq 75\%$  and  $< 95\%$ ) or "Higher Level" ( $\geq 95\%$ ). The auditor determines the overall score to evaluate and classify the degree of fulfilling each requirement and applies the appropriate score based on the following definitions:

- A** full compliance with the requirements specified in the standard (20 points)
- B** (deviation) – nearly full compliance with the requirements specified in the standard, but a small deviation was found (15 points)
- C** (deviation) – only a small part of the requirement was met (5 points)  
Note: a "C" score is not possible for KO requirements
- D** (deviation) – a requirement of the standard has not been implemented (-20 points)

**Major nonconformity** – a significant lack of compliance with the standard, which includes the food safety and/or regulatory requirements of the country of production and designation. A major nonconformity may also be scored if the nonconformity is found to lead to serious health problems (-15% of the points from the total possible score).

Note: A major nonconformity may be scored for any requirement not defined as a KO requirement.

**KO (Knock Out) nonconformity** – if during the audit the auditor finds that these requirements are not met by the client (the value of the KO requirement is D), resulting in the rejection of certification (-50% of the points from the total possible score).

*Pozn.: Klasifikace odchylek a neshod aplikovaná v rámci auditu podle požadavků standardů IFS Global Markets je odlišná, viz příslušný standard*

*Note.: Classification of deviations and nonconformities applied within audit according to requirements of IFS Global Markets standards differs, see respective standard.*

### **3.2.6 Akční plán**

Klient obdrží nejpozději do 14 dní od data auditu předběžnou zprávu a akční plán s uvedením odchylek a neshod včetně jejich popisu a klasifikace.

Klient musí do 14 dnů od obdržení předběžné zprávy a akčního plánu vypracovat a zaslat auditorovi návrh opatření k nápravě ke každé uvedené odchylce/neshodě, termín a osobu odpovědnou za provedení implementace uvedeného opatření. Auditor následně zhodnotí a schválí akční plán opatření k nápravě a integruje jej do konečné auditní zprávy. Pokud společnost stanovený termín nedodrží, musí absolvovat kompletní nový audit.

### **3.2.6 Action plan**

Within 14 days of the date of the audit, the client will receive a preliminary audit report and action plan with the identified deviations and nonconformities, including their description and classification.

Within 14 days of receiving the preliminary report and action plan, the client shall prepare and send to the auditor a draft of corrective measures for each specified deviation/nonconformity, the date, and the person responsible for implementing these measures. The auditor will then reviews and approve the action plan of corrective measures and integrate it into the final audit report. If the company fails to comply with this deadline, it must undergo a completely new audit.

**3.2.7** Pokud je během auditu zjištěna max. 1 velká neshoda a celkové skóre je více než 75 %, proběhne v termínu od 6 týdnů do 6 měsíců kontrola odstranění neshody formou následného auditu (follow-up audit). Vydání certifikátu závisí na výsledcích následného auditu.

**3.2.7** If no more than 1 major nonconformity is found during the course of the audit and the total score is more than 75%, a follow-up audit will be performed from 6 weeks to 6 months to check for the removal of the nonconformity. Issuing the certificate depends on the results of the follow-up audit.

**3.2.8** Následný audit (Follow-up) je vyžadován ve zvláštních situacích, kdy výsledky auditu (výchozího nebo opakovaného) nebyly dostatečné k udělení certifikátu (viz výše). Během následného auditu na místě se auditor zaměřuje na implementaci opatření přijatá k nápravě velké neshody stanovené během předcházejícího auditu. Následný audit provádí stejný auditor, který prováděl audit, při kterém byla zjištěna velká neshoda.

V případě, že auditor následným auditem zjistí, že plnění požadavku normy není dostatečné, je třeba provést zcela nový audit, avšak ne dříve než 6 týdnů po následném auditu. Potvrzení odstranění velké neshody musí být vždy provedeno auditem na místě.

Pokud se klient rozhodne nepodstoupit následný audit, ale provést zcela nový audit, pak je jeho provedení možné, ne však dříve než 6 týdnů po předchozím auditu.

Není-li následný audit proveden v termínu do 6 měsíců, je třeba provést zcela nový audit.

**3.2.8** A follow-up audit is required in special circumstances where the results of the audit (initial or repeat) were not sufficient to grant the certificate (see above). During the on-site follow-up audit, the auditor will focus on the implementation of the measures taken to correct a major nonconformity found during the previous audit. The auditor who performed the audit that discovered the major nonconformity shall also perform the follow-up audit.

If during the follow-up audit the auditor determines that compliance with the requirement of the standard is insufficient, it will be necessary to perform a completely new audit, but no earlier than 6 weeks after the follow-up audit of the audit. Confirming the elimination of the major nonconformity must always be done with an on-site audit.

If the client decides not to undergo a follow-up audit, rather a whole new audit, then this option is available, but no earlier than 6 weeks after the previous audit.

If the follow-up audit does not occur within 6 months, an entirely new audit must be performed.

**3.2.8** Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažná zjištění a tedy vydání certifikátu není možné (tzn. zjištění KO neshody; více než 1 velké neshody; nebo celkového skóre < 75% má za následek neudělení certifikace), oznámí certifikační orgán klientovi přerušení certifikačního auditu a doporučí se jeho změna na předaudit. Audit je vždy dokončen včetně vystavení zprávy, určení celkového dosaženého skóre a uvedení odchylek a neshod v rámci akčního plánu.

Opět smí být proveden pouze jeden předaudit. Pokud se klient pro předaudit rozhodne, je s ním sjednán další postup.

Nový certifikační audit je možné provést až po odstranění zjištěných neshod.

**3.2.8** If a serious issue comes to light during the certification audit, then no certificate can be issued (i.e. discovering a KO nonconformity; more than 1 major nonconformity; or a total score < 75% will result in the rejection of certification). The certification body shall notify the client of the suspension of the certification audit and recommend it be changed to a pre-audit. An audit is always completed, including issuing a report, determining the total score achieved, and indicating deviations and nonconformities in the action plan.

Only one pre-audit may be repeated. If the client chooses the pre-audit, the next steps must then be agreed.

A new certification audit can be performed only after the identified nonconformities have been removed.

**3.2.9** Náklady na počáteční, obnovovací (viz níže), rozšiřovací i následný audit se řídí platným ceníkem. Pokud

**3.2.9** The costs for initial, renewal (see below), extension and follow-up audits are given in the price list. If the results



je na základě výsledku počátečního nebo obnovovacího auditu požadováno provedení následného auditu, klientovi jsou vždy vyúčtovány dodatečné náklady, které vznikly certifikačnímu orgánu v souvislosti s následným auditem.

**3.2.10** Bez ohledu na výsledek auditu je klientovi certifikačním orgánem účtován roční poplatek majiteli normy IFS. Certifikační orgán je k výběru poplatku oprávněn na základě smlouvy s IFS Management GmbH.

### **3.3 Udělení certifikátu, obnovovací, rozšiřovací a speciální 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 certifikační orgán o udělení certifikátu. Po přezkoumání auditní dokumentace případu oprávněnou osobou certifikačního orgánu je vydáno rozhodnutí o udělení/neudělení certifikace. Nutnou podmínkou pro udělení certifikátu je odsouhlasení všech navržených nápravných opatření.

**3.3.2.2** Doba platnosti certifikátu činí 1 rok a 8 od auditu. Před uplynutím doby platnosti se provádí obnovovací (recertifikační) audit pro prodloužení platnosti certifikace o další 1 rok.

Certifikační orgán zašle klientovi na jeho adresu originály certifikátů v dohodnutém počtu a požadovaných jazykových mutacích. Certifikát může být předán i osobně. Podmínkou je uhrazení všech splatných pohledávek TÜV SÜD Czech vůči klientovi.

Udělený certifikát zůstává vlastnictvím certifikačního orgánu. Certifikační orgán může v oprávněných případech rozhodnout o ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu podle podmínek uvedených v odst. 4.4.

Bez ohledu na výsledek auditu a po ukončení certifikačního procesu vloží certifikační orgán informace o certifikované společnosti a auditu, včetně zprávy z auditu, akčního plánu a certifikátu (je-li vystaven) na IFS Audit portal na [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

#### **3.3.3 Obnovovací (Recertifikační) audity**

Obnovovací audity jsou prováděny po počátečním auditu. Perioda, ve které se obnovovací audit provádí je uvedena na certifikátu. Audit se provádí před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

Obnovovací audit představuje plný audit klienta a jeho výsledkem je vydání nového certifikátu. Během auditu jsou auditorem posuzovány všechny požadavky normy a zvláštní pozornost je věnována odchýlkám a neshodám zjištěným při předchozím auditu stejně tak jako účinnosti a implementaci nápravných a preventivních opatření stanovených v rámci plánu opatření k nápravě.

of an initial or renewal audit require a follow-up audit, the client shall be charged the additional costs incurred by the certification body in relation to the follow-up audit.

**3.2.10** Regardless of the outcome of the audit, the client will be charged by the certification body the annual fee of the proprietor of the IFS standard. The certification body is authorized to collect this fee under its contract with IFS Management GmbH.

### **3.3 Issuing the certificate, renewal, extension and special audits**

**3.3.1** The prerequisite for issuing the certificate is an examination of the efficiency of the client's system with respect to the proven fulfillment of the given requirements, based on the relevant standard through the certification procedure described above, concluded with positive results.

#### **3.3.2 Issuing the certificate**

**3.3.2.1** Based on the positive course of the entire certification process and a positive assessment within the context of the internal procedures of TÜV SÜD Czech, the certification body shall decide on issuing the certificate. After the audit documentation of the case is reviewed by authorized person of the certification body, the decision whether to grant/reject certification is issued. A necessary precondition for granting the certificate is the approval of all proposed corrective measures.

**3.3.2.2** The certificate is valid for 1 year and 8 weeks after the audit. A renewal audit performed before the expiration date will extend the validity of certification 1 more year.

The certification body will send the client to its address the originals of certificates in the agreed number and requested languages. The certificate may be delivered in person. The prerequisite is the payment of all outstanding claims TÜV SÜD Czech has with the client.

The issued certificate remains the property of the certification body. The certification body may, where warranted, decide to terminate, revoke or suspend the certificate under the conditions specified in paragraph 4.4.

Regardless of the outcome of the audit and after the completion of the certification process, the certification body will upload information about the certified company and audit, including the audit report, action plan, and the certificate (if issued), to the IFS Audit Portal [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

#### **3.3.3 Renewal (recertification) audits**

Renewal audits are carried out after the initial audit. The period in which the renewal audit is performed is indicated on the certificate. The audit is carried out before the expiration of the certificate so that the validity of the new certificate is linked to the previous one.

The renewal audit is a full audit of the client and the new certificate is issued based on its findings. During the audit, the auditor examines all the requirements of the standard and special attention is paid to deviations and nonconformities identified during the previous audit, as well as the effectiveness and implementation of the corrective and preventive measures set out in the plan for corrective measures.

Pokud úroveň požadavků hodnocených v předchozím auditu klasifikací "C" a/nebo "D" zůstává stejná, nebo pokud se zhoršuje, je auditor povinen požadavek posoudit v souladu s kapitolou IFS "Nápravná opatření" (udělení velké neshody).

Obnovovací audit musí být proveden nejdříve 8 týdnů před a nejpozději 2 týdny po datu výročí původního počátečního auditu. Klient odpovídá za udržování své certifikace.

Průběh auditu odpovídá odstavcům 3.2.2 až 3.2.10 těchto podmínek, certifikát je vydáván v souladu s bodem 3.3.2.

### 3.3.4 Rozšiřovací audit

Rozšiřovací audit na místě je prováděn v době platnosti stávajícího certifikátu tzn. mezi dvěma kompletními auditu (počátečním a obnovovacím, nebo mezi dvěma obnovovacími). Provádí se ve zvláštní situaci, kterou je například zavedení nových produktů a/nebo procesů, které mají být zahrnuty do rozsahu auditu, anebo pokaždé, má-li dojít ke změně rozsahu certifikace uvedené na certifikátu. V případě, že taková situace nastane, klient neprodleně informuje certifikační orgán, který stanoví požadavky na audit a odpovídající dobu trvání auditu. Podmínky pro kladný výsledek rozšiřovacího auditu jsou stejné, jako v případě normálního auditu. Pokud jsou výsledky pozitivní, je vystaven nový certifikát s novou oblastí certifikace a stejným datem platnosti certifikátu. Pokud jsou výsledky negativní (velká neshoda; KO), je audit považován za neúspěšný a certifikát je pozastaven (viz článek 4.4.3), přestože předchozí kompletní audit byl dokončen.

### 3.3.5 Speciální audit

Speciální audit může být prováděn certifikačním orgánem u jím certifikovaných společností kdykoliv s cílem ověření trvalé shody s požadavky na certifikaci (např. potřeba prošetření stížnosti, v případě změny či při okolnostech, které naznačují porušení kvality a/nebo bezpečnosti produktů - oznámené stahování výrobků z trhu, apod.). Audity mohou mít podobu ohlášené nebo neohlášené návštěvy, a mohou být provedeny jako kompletní nebo částečný audit.

Průběh auditu odpovídá odstavcům 3.2.2 až 3.2.10 těchto podmínek.

**3.3.6** V případě, že se při obnovovacím, nebo rozšiřovacím, nebo speciálním auditu prokáže, že některé předpoklady pro pokračování certifikace procesu nejsou klientem uplatňovány (KO požadavek normy je klasifikován „D“ nebo je zjištěna 1, anebo více než 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavky normy), postupuje certifikační orgán v souladu s články 4.4.2 nebo 4.4.3.

## 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 zprávy z auditu rozhodčímu místu v případě sporu a předání vyžadovaných podkladů kompetentnímu úřadu, akreditačnímu orgánu nebo zástupci vlastníka příslušného certifikačního schématu, jak vyžaduje

If the level of requirements evaluated in the previous audit of the classification "C" and/or "D" remains the same or worsens, the auditor is obliged to judge the requirement in accordance with the IFS chapter "corrective measures" (granting a major nonconformity).

The renewal audit must be carried out at least 8 weeks before and no later than 2 weeks after the anniversary date of the original initial audit. The client is responsible for maintaining its certification.

This audit follows paragraphs 3.2.2 to 3.2.10 of these Terms and Conditions; the certificate is issued in accordance with paragraph 3.3.2.

### 3.3.4 Extension audit

An extension on-site audit is carried out during the term of the existing certificate, i.e. between two complete audits (initial and renewal, or between two renewal audits). It is carried out during a special situation where, for example, new products and/or processes are introduced and are to be included within the scope of the audit, or whenever a change in the scope of certification affects the certificate. In the event that this situation occurs, the client shall immediately inform the certification body, which will determine the requirements for the audit and corresponding date for the audit. The prerequisites for a positive outcome of the extension audit are the same as in the case of a normal audit. If the outcome is positive, the new certificate will be issued with the new scope of certification and the same date of validity. If the outcome is negative (major nonconformity; KO), the audit will be considered unsuccessful and the certificate suspended (see article 4.4.3), even though a previous full audit had been completed.

### 3.3.5 Special audit

A special audit can be carried out by the certification body for companies certified by it at any time in order to monitor continued compliance with the certification requirements (e.g. the need to investigate a complaint, or in the case of a change or circumstances that indicate a breach of the quality and/or safety of the products – announced recalls, etc.). Audits may take the form of announced or unannounced visits, and can be carried out as a complete or partial audit.

The audit follows paragraphs 3.2.2 to 3.2.10 of these Terms and Conditions.

**3.3.6** If a renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for continuing the certification of the process are not being applied by the client (the KO requirement of the standard is classified "D" or 1 or more major nonconformities are discovered in connection with complying with the requirement), the certification body shall proceed in accordance with articles 4.4.2 or 4.4.3.

## 4. General conditions

### 4.1 Duties and responsibilities of the certification body

**4.1.1** The certification body is obliged to handle all information about the client organization as confidential and use it only for the agreed purpose. Any material supplied will not be passed on to third parties. The only exception is submitting the audit report to arbitration in the event of a dispute and transferring documents required by the competent authority, accreditation body or representative of the certification scheme owner, as required by legislation or

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 stanoveno v souladu s českým obchodním právem. Certifikační orgán je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta.

**4.1.3** Auditní zprávy zůstávají majetkem klienta a nesmí být celé ani jejich části, poskytovány certifikačním orgánem třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu klienta (kromě případů, kdy to vyžaduje zákon). Certifikační orgán musí uchovávat kopii zprávy o auditu po dobu pěti let.

**4.1.4** Certifikační orgán je povinen pozastavit platnost certifikátu klienta na IFS Audit portalu nejpozději do 2 pracovních dnů po auditu během něhož byl KO požadavek normy klasifikován „D“ nebo byla zjištěna jedna nebo více velkých neshod v souvislosti s plněním požadavku normy IFS.

## **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 a/nebo provozovně(-nách), které jsou předmětem auditu.

**4.2.3** Klient se zavazuje, následně po uzavření smlouvy a udělení certifikátu na prověřený systém/proces (viz odst. 3.3.2.2), dodržovat po dobu platnosti certifikace veškeré požadavky na proces stanovené standardy IFS a písemně sdělit certifikačnímu orgánu na adresu [food@tuv-sud.cz](mailto:food@tuv-sud.cz) nejpozději do 3 pracovních dnů všechny změny, které mohou ovlivnit schopnost klienta plnit požadavky na certifikaci, to se týká zejména, ale ne pouze:

- důležitých změn v certifikovaném systému/procesu;
- významné změny produktů nebo způsobu jejich zpracování;
- změn firemní struktury a organizace;
- stahování výrobků z trhu;
- informace ze systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF);
- porušení legislativy ve vztahu k výrobkům nebo činnosti klienta a případech, kdy je proti němu vedeno řízení ze strany státních orgánů, jeho zákazníků nebo spotřebitelů.

**4.2.4** Před každým obnovovacím auditem předá klient certifikačnímu orgánu k dispozici platné podklady certifikovaného procesu, jako je např. aktualizovaný vstupní dotazník (žádost o certifikaci).

the conditions of the certification scheme. The client may waive the certification body of this confidentiality obligation.

**4.1.2** Warranties given by the certification body to the client or to third parties shall be governed by Czech commercial law. The certification body is obliged within its capabilities to ensure the correct use of certification for the advertising purposes of the client.

**4.1.3** Audit reports shall remain the property of the client and may not be provided by the certification body, either wholly or partially, to third parties without the prior written consent of the client (except where required by law). The certification body shall keep a copy of the audit report for a period of five years.

**4.1.4** The certification body is required to suspend a client's certificate on the IFS Audit Portal no later than 2 working days after an audit has revealed that the requirement is a KO classified "D" or that one or more major nonconformities exist in connection with meeting the requirement of the IFS standard.

## **4.2 Duties and responsibilities of the client**

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

**4.2.2** The client shall inform the certification body in time about the contact person authorized to work with the auditors and provide the auditors access to the relevant operational spaces in its headquarter and/or production facility(ies) to be audited.

**4.2.3** Following the conclusion of the contract and issue of the certificate for a proven system/process (see section 3.3.2.2), the client is obliged to fulfill during a period of validity of the certificate all requirements to the process set by IFS standards and give written notification to the certification body at the address [food@tuv-sud.cz](mailto:food@tuv-sud.cz) within 3 working days of any changes that may affect the client's ability to meet the requirements for certification. This especially applies, but is not limited to:

- important changes in the certified system/process;
- significant modification to the products or the treatment / processing methods;
- changes in the corporate structure and organization;
- withdrawing products from the market;
- information from the Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF);
- legal violations in relation to the client's products or activities and whenever the authorities begin proceedings against it, its customers or consumers.

**4.2.4** Prior to every recertification audit, the client shall submit to the certification body valid documentation of the certified system, e.g. an updated initial questionnaire (application for certification).

**4.2.5** Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech týkajících se souladu certifikovaného procesu s požadavky předpisů, norem, požadavků zákazníků a dalších zainteresovaných stran a způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy certifikačnímu orgánu TÜV SÜD Czech.

**4.2.6** Klient bere na vědomí, že základní údaje o klientovi a udělené certifikaci jsou certifikačním orgánem vloženy do databáze IFS na IFS Audit portal, kde jsou dostupné obchodním řetězcům a dalším certifikovaným společnostem. Dostupné jsou následující informace:

- jméno a adresa společnosti
- jméno a adresa certifikačního orgánu
- jméno auditora
- rozsah auditu
- datum a doba trvání auditu
- dosažená úroveň v auditu
- datum vydání certifikátu a doba jeho platnosti.

Klient sám může udělit autorizaci ke zveřejnění detailních informací - zprávy z auditu a akčního plánu.

**4.2.7** 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 IFS Management GmbH, respektive skupina řádně jmenovaných evaluátorů EA. Klient dává souhlas i k případné účasti této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witness auditu.

**4.2.8** Informace o ochraně osobních údajů ze strany IFS Management GmbH jsou uvedeny v Příloze 1 rámcové smlouvy mezi TÜV SÜD Czech a IFS Management GmbH jsou dostupné na <https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/sekce-pro-klienty-a-verejnost/vseobecne-a-obchodni-podminky>

Informace o ochraně osobních údajů ze strany TÜV SÜD Czech jsou dostupné na <https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/o-tuev-sued/tuev-sued-czech/politika-bezpecnosti-informaci-v-tuev-sued-czech/ochrana-osobnich-udaju-gdpr-v-tuev-sued-czech>

**4.2.9** Klient musí umožnit vykonání Speciálního auditu, anebo witness auditu v rámci Programu integrity IFS a/nebo witness auditu prováděného auditorem akreditačního orgánu v rámci dozoru nad akreditací certifikačního orgánu.

### **4.3 Používání certifikátů TÜV SÜD Czech**

**4.3.1** Klient může certifikát 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 (např. úpravou či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku.

Klient nebude používat svoji certifikaci procesu takovým způsobem, který by diskreditoval certifikační orgán, a nebude vydávat žádná prohlášení týkající se jeho certifikace produktu, které by certifikační orgán mohl považovat za zavádějící nebo neoprávněné.

**4.2.5** The client is obliged to keep records on complaints concerned with the compliance of the certification process with the requirements of regulations, standards, customer and other stakeholders requirements and information about their solving. The client is likewise obliged to make these records available to the certification body TÜV SÜD Czech.

**4.2.6** The client is aware that the certification body enters basic information about the client and its certification into the IFS database on the IFS Audit Portal, where it is available to retail chains and other certified companies. The following information is available:

- name and address of the company
- name and address of the certification body
- name of the auditor
- scope of the audit
- date and time of the audit
- level of audit reached
- date of issue of the certificate and its validity.

Only the client can grant authorization to disclose detailed information – audit report and action plan.

**4.2.7** 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 IFS Management GmbH, 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.

**4.2.8** Information on data policy protection by IFS Management GmbH are listed in Annex 1 of framework agreement between TÜV SÜD Czech and IFS Management GmbH and are available on <https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/sekce-pro-klienty-a-verejnost/vseobecne-a-obchodni-podminky>

Information about data protection by TÜV SÜD Czech are available on <https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/o-tuev-sued/tuev-sued-czech/politika-bezpecnosti-informaci-v-tuev-sued-czech/ochrana-osobnich-udaju-gdpr-v-tuev-sued-czech>

**4.2.9** The client shall enable the performance of the Special audit, or a witness audit as part of the IFS Integrity Program and/or witness audit performed by auditor of Accreditation Body in frame of surveillance on accreditation of Certification Body.

### **4.3 The use of TÜV SÜD Czech certificates**

**4.3.1** The client can use the certificate 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 (e.g. modified or partial use) is forbidden, as are any means to give the impression of certification of the product.

The client will not use its process certification in a way that might discredit the certification body, and will not issue any declaration regarding its product certification which the certification body may consider misleading or unauthorized.



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 třetí osobou.

Pokud klient poskytuje jiným osobám kopie certifikačních dokumentů, musí být tyto dokumenty reprodukovány jako celek (včetně případných příloh).

**4.3.2** Ve spojení s certifikací IFS nelze užívat certifikační značky TÜV SÜD Czech.

#### **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 klient nepožádal o prodloužení (obnovovací audit).

**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 oblasti certifikace nebo pro jiný předmět činnosti)
- při obnovovacím nebo rozšiřovacím příp. speciálním auditu se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci procesu nejsou klientem uplatňovány - KO požadavek normy je klasifikován „D“ nebo je zjištěna více než 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavku normy (v takovém případě může klient podstoupit nový počáteční audit, ne však dříve než 6 týdnů po předchozím auditu).
- 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, zejména např. neumožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle a/nebo provozovně(-nách), které jsou předmětem auditu

**4.4.3** Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud:

- při obnovovacím nebo rozšiřovacím příp. speciálním auditu se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci procesu nejsou klientem uplatňovány - je zjištěna max. 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavku normy.

The certificate is valid only for the certificate owner and applies only to the processes indicated on it. It is not permitted to transfer the certificate to a third party or allow it to be used by a third party.

If the client provides copies of certification documents to other persons, these documents must be reproduced in their entirety (including any annexes).

**4.3.2** In connection with IFS certification is not allowed to use any TÜV SÜD certification mark.

#### **4.4 Termination, withdrawal and suspension of the certificate**

**4.4.1** The certificate shall be terminated if:

- the client goes bankrupt
- the company is taken over by another entity (so-called "liquidation with successor")
- the contract is terminated by withdrawal or termination by the client or by the certification body
- the validity period expires and the client does not apply for an extension (recertification).

**4.4.2** The certification body is authorized to withdraw the certificate if:

- the certificate is misused (used for other purposes than it was issued for, e.g. for another company which has not been certified yet, or for another separate part of the company which was not included within the certification scope or is for another scope of activities)
- a renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for the certification process are not being applied by the client – the KO requirement of the standard is classified "D" or 1 or more major nonconformities is discovered in connection with complying with the requirement (in this case, the client can undergo a new initial audit, but not earlier than 6 weeks after the previous audit).
- the certificate holder offers a written rejection of changes to the General Terms and Conditions for certifying processes and services within six weeks after they come into force or the client had the opportunity to become acquainted with them.
- payment for the work of the certification body was not made within the specified deadline (even after a notice was sent out)
- other reasons for revoking certification based on the contract with the client occur or the client breaches the contract, withdraws from it or behaves in conflict with the agreed scope of the contract, especially eg. denies to the auditors access to the relevant operational spaces in its headquarter and/or production facility(ies) to be audited.

**4.4.3** The certification body is authorized to suspend the certificate if a:

- renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for the certification process are not being applied by the client – a maximum of 1 major nonconformity is discovered in connection with complying with the requirement.

- Pokud klient neumožní auditorovi přístup do závodu, který má být auditován (kromě situací způsobených „vyšší mocí“)

Doba pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 6 měsíců určených pro provedení následného auditu na místě za účelem kontroly odstranění neshody, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při 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 jakkoliv odkazovat na certifikaci procesu ani používat certifikáty jako důkaz certifikovaného procesu.

V případě pozastavení certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto Podmínek není klient do doby obnovení platnosti certifikátu oprávněn jakkoliv odkazovat na certifikaci procesu ani používat certifikáty jako důkaz certifikovaného procesu.

#### 4.4.5 Program integrity IFS

Program integrity IFS byl vytvořen v roce 2010 a zahrnuje různá opatření k zajištění kvality programu certifikace IFS se zaměřením se na přezkoumání provedených auditů dle normy IFS certifikačními orgány a jejich auditory.

Základní postupy Programu Integrity IFS jsou popsány v příloze 4 rámcové smlouvy mezi TÜV SÜD Czech a IFS Management GmbH, který je dostupný na stránkách

<https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/sekce-pro-klienty-a-verejnost/vseobecne-a-obchodni-podminky>

Program Integrity IFS zahrnuje zejména následující aktivity:

##### 4.4.5.1 Řízení stížností

Podrobný proces řízení stížností analyzuje všechny potřebné informace. Maloobchodníci nebo jakékoli jiné zúčastněné strany mají právo postoupit jakoukoli možnou stížnost vlastníkovému standardu IFS k prošetření Integrity programem. Příslušné informace mohou být předány e-mailem prostřednictvím [complaintmanagement@ifs-certification.com](mailto:complaintmanagement@ifs-certification.com) nebo prostřednictvím formuláře pro stížnosti na webu IFS [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

Kanceláře IFS shromažďují všechny potřebné informace, aby prošetřily příčinu stížnosti a zjistily, zda existují nedostatky v plnění požadavků IFS certifikovanými společnostmi, akreditovanými certifikačními orgány nebo auditory schválenými IFS. Jsou podniknuty příslušné kroky k plnému prošetření stížnosti, které mohou zahrnovat i požadavek k provedení interních setření certifikačním orgánem a poskytnutí prohlášení o výsledku tohoto vyšetřování vlastníkovému standardu IFS.

Na závěr IFS Quality Assurance Management rozhodne, který přístup by mohl být nejlepší k posouzení a vyřešení stížnosti. Tím může být naplánování kontroly Integrity IFS certifikované společnosti s cílem prověřit stížnost na místě nebo organizace svědeckého auditu Integrity pro IFS schváleného auditora, který je účastníkem řešení stížnosti.

Na základě stížnosti jsou prováděny převážně neohlášené kontroly Integrity na místě (oznámení 30 minut před začátkem kontroly Integrity na místě). V některých zvláštních případech může být kontrola Integrity na místě provedena ohlášeně (oznámení cca 48 hod. předem).

- if the klient denies to the auditor access to the site to be audited (apart from “force majeure”)

The period for suspending the certificate is up to 6 months, intended for performing an on-site follow-up audit to check whether the nonconformity has been remedied; after that, the certificate will either be restored provided the requirements for the certificate mentioned above are met, or the certificate will be revoked according to paragraph 4.4.2 of these Terms and Conditions.

**4.4.4** In case of termination of the certificate in accordance with paragraph 4.4.1 or revoked in accordance with paragraph 4.4.2, the reference to this certification shall be scratched from the list of certified clients and the client will no longer be authorized to claim certification for its process or use the certificates as proof of a certified process.

Should the certificate be suspended in accordance with paragraph 4.4.3 of these Terms and Conditions, then until the certificate is restored the client is not authorized to claim certification for its processes or use the certificates as proof of a certified process.

#### 4.4.5 IFS Integrity Program

The IFS Integrity Program was created in 2010 and includes various measures to ensure the quality of the IFS certification program with a focus on reviewing the audits carried out by IFS certification bodies and auditors.

The main procedures of IFS Integrity Program are described in the Annex 4 of the framework agreement between TÜV SÜD Czech and IFS Management GmbH, which is available on the website <https://www.tuv-sud.cz/cz-cz/sekce-pro-klienty-a-verejnost/vseobecne-a-obchodni-podminky>

The IFS Integrity Program mainly works on the following activities:

##### 4.4.5.1 Complaint management

A detailed complaint management process analyzes all necessary information. Retailers or any other interested parties have the right to forward any possible complaint issue to IFS for investigation as part of the Integrity Program. The respective information can be forwarded by e-mail via [complaintmanagement@ifs-certification.com](mailto:complaintmanagement@ifs-certification.com) or via a complaint form on the IFS website [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

The IFS offices will gather all necessary information in order to investigate the cause of the complaint and to establish if there are deficiencies by certified companies, accredited certification bodies or IFS approved auditors in meeting IFS requirements. Appropriate steps are taken to fully investigate a complaint, which may include a request to a certification body to carry out internal investigations and to provide a statement on the outcome of their investigations to IFS.

Finally IFS Quality Assurance Management will decide which approach could be the best to assess and solve the complaint. This might also be to plan an Integrity on-site Check at the IFS certified company to investigate the case on-site or to organize an Integrity Witness Audit for an IFS approved auditor involved in the complaint case.

Based on the complaint reason the Integrity on-site Checks will mainly be performed unannounced (announcement 30 minutes before start of the Integrity on-site Check). In some special cases Integrity on-site Checks might also be

performed announced (announcement in general about 48 hours before).

#### **4.4.5.2 Přístup založený na riziku a monitorování zajištění kvality IFS**

Aby byla zajištěna správná implementace všech postupů popsaných ve standardech IFS a souvisejících normativních dokumentech, provádí program Integrity IFS pravidelně audity v kanceláři certifikačních orgánů (Integrity CB Office Audits). Během těchto auditů Integrity v kanceláři certifikačních orgánů je ověřována pracovní výkonnost auditorů schválených IFS a certifikačních orgánů pomocí kontroly řady zpráv z auditů a kontroly databáze IFS. Pokud během těchto auditů Integrity v kanceláři u certifikačních orgánů musí být vyjasněna zvláštní témata, může tato situace vést také provedení svědeckého auditu Integrity auditorů schválených IFS nebo kontroly Integrity na místě u společností certifikovaných příslušným certifikačním orgánem.

Dále, s přihlédnutím k přístupu založenému na riziku - jsou zprávy certifikovaných společností analyzovány a čteny zaměstnanci oddělení zajištění kvality IFS. Pro přístup založený na riziku byla pracovní skupinou zajištění kvality IFS definována různá kritéria. Tyto analýzy jsou průběžným monitorovacím postupem řízení zajištění kvality IFS, který zohledňuje ekonomická kritéria (např. počet vydaných certifikátů v jednotlivých zemích) nebo kritéria kvality (např. výsledky auditu, doby auditu atd.).

Společnosti, které mají platný certifikát IFS, musí akceptovat neohlášenou / ohlášenou kontrolu Integrity na místě a poskytnout přístup a podporu pověřenému auditorovi Integrity. Přijetí programu IFS Integrity je součástí předpisů všech standardů IFS.

Rovněž musí být akceptována přítomnost pověřeného Integrity auditora během pravidelného auditu IFS, který provádí svědecký audit auditora schváleného IFS.

Kontroly Integrity na místě nebo svědecké Integrity audity a také audity Integrity v kanceláři certifikačních orgánů prováděné v rámci programu Integrity jsou prováděny auditory Integrity zaměstnanými nebo pověřenými společnostmi IFS Management GmbH. Auditři integrity jsou zcela nezávislí na auditovaných subjektech a certifikačních orgánech IFS.

#### **4.5 Používání log IFS**

**4.5.1** Autorské právo na normy IFS a registrové obchodní značky plně vlastní společnost IFS Management GmbH.

Loga IFS si lze stáhnout prostřednictvím zabezpečené části IFS Audit portálu.

**4.5.2** Při použití log IFS se klient musí řídit příslušnými podmínkami certifikačního schématu a daného standardu. Podmínky používání loga jsou kontrolovány auditorem během auditu a výsledek je popsán ve zprávě z auditu.

**4.5.3** Společnost certifikovaná podle normy IFS, společnost podporující IFS (obchodník, výrobce potravin, maloobchodní řetězec, poskytovatel logistických služeb nebo velkoobchodník), která přijímá certifikáty podle IFS od svých dodavatelů nebo poskytovatelů služeb, nebo certifikační orgán IFS mohou používat logo IFS pro propagační účely a zveřejňovat informace o certifikaci IFS za předpokladu, že nebudou viditelné na obalu konečného výrobku, který je k dispozici konečnému spotřebiteli. To zahrnuje i jakoukoliv komunikaci a používání slovních

#### **4.4.5.2 Risk based approach and monitoring of IFS Quality Assurance**

In order to care for correct implementation of all procedures described in IFS standards and respective regulative documents IFS Integrity Program carries out regularly office audits at certification bodies (Integrity CB Office Audits). During these Integrity CB Office Audits work performance of IFS approved auditors and of certification bodies is checked by means of several report examples and database analyses.

If during these Integrity CB Office Audits special topics have to be clarified, this could also lead to Integrity Witness Audits of IFS approved auditors or to Integrity on-site Checks at companies certified by the respective certification body.

Additionally, taking into account a risk based approach - reports of certified companies are analyzed and read by IFS Quality Assurance Management staff. For the risk based approach different criteria have been defined by IFS Quality Assurance Working Group. These analyses are an ongoing monitoring procedure of IFS Quality Assurance Management taking into account both economic criteria (e.g. number of issued certificates in certain countries) or quality criteria (e.g. audit results, audit times etc.).

Companies having a valid IFS certificate have to accept an unannounced/announced Integrity on-site Check and to give access and support to the commissioned Integrity auditor. The acceptance of the IFS Integrity Program is part of the regulations of all IFS standards.

Also witnessing IFS approved auditors from certification bodies by commissioned Integrity auditors during regular IFS audits has to be accepted.

Integrity on-site Checks or Integrity Witness Audits and also Integrity CB Office Audits carried out as part of the Integrity Program are conducted by Integrity auditors employed at or commissioned by IFS Management GmbH. Integrity auditors are completely independent of the auditees and the IFS certification bodies.

#### **4.5 Use of the IFS logo**

**4.5.1** The copyright to IFS standards and the registered trademark are completely owned by the company IFS Management GmbH. IFS logos can be downloaded through the secured part of the IFS Audit Portal.

**4.5.2** When using the IFS logo, the client must follow the conditions of the certification scheme and standard. The conditions for using the logo are checked by the auditor during the audit and the results are described in the audit report.

**4.5.3** A company certified in accordance with the IFS standard, a company supported by IFS (retailer, food producer, retail chain, provider of logistics services or wholesaler), which is the recipient of certificates according to IFS from its suppliers or providers of services, or an IFS certification body, can use the IFS logo for promotional purposes and publish information about IFS certification provided that it will not be visible on the packaging of a specific product to be made available to the end consumer. This includes any communication and use of the worded

označení „IFS“, „International Featured Standards“ nebo „IFS Food“ a podobně.

**4.5.4** Logo IFS nesmí být používáno způsobem, který by mohl naznačovat odpovědnost vlastníka IFS za rozhodnutí o certifikaci. V případě pozastavení nebo odebrání IFS certifikace musí klient okamžitě ukončit používání loga IFS na svých dokumentech nebo jiných souvisejících materiálech a ukončit veškerou komunikaci týkající se IFS. Klient musí splnění těchto požadavků prokázat.

**4.5.5** Podrobnosti uvádí příslušné normy IFS nebo jsou uvedeny na stránkách [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

#### **4.6 Záznamy o certifikaci**

Certifikační orgán vede záznamy o auditech procesů klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchování těchto podkladů činí 5 let. Dále vede seznam certifikovaných klientů s udáním oblasti 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.

#### **4.7 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. Přijetí odvolání nebo stížnosti musí certifikační orgán klientovi písemně potvrdit do 5 pracovních dní od jejího obdržení.

**5.5** O odvolání musí první instance rozhodnout do 20 pracovních dnů od jejího doručení klientem či ve lhůtě 5 pracovních dní postoupit druhé instanci. Druhá instance

designation “IFS”, “International Featured Standards” or “IFS Food” and the like.

**4.5.4** The IFS logo must not be used in any manner that could indicate the liability of the IFS owner for a particular certification decision. If IFS certification is suspended or revoked, the client must immediately stop using the IFS logo on its documents or other related material and to cease all communication regarding IFS. The client must prove that these requirements have been met.

**4.5.5** Details are available in the relevant IFS standard or on the website [www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com).

#### **4.6 Certification records**

The certification body shall keep records of the audits performed on the client's processes, whereby the provision of this service is clear. The retention period of these documents is 5 years. In addition, it shall maintain a list of certified clients with an indication of the scope of certification and validity period of the certificate, a list of temporarily suspended certificates and those that were prematurely terminated. Information about certificates is available on the website of TÜV SÜD Czech.

#### **4.7 Notification to the client about changes in the certification procedure**

The certification body shall inform the client (certificate holder) about substantial changes in certification and monitoring procedures and about changes in the standard and regulation on which the certification is based. Notifications about these changes are moreover available for the public on the website of TÜV SÜD Czech.

### **5. Complaints and appeals (corrective measures)**

**5.1** The client may file an appeal against the results of the certification process (decision of the certification body about issuing the certificate – see article 3.3) and furthermore file a complaint against the actions and procedures of the certification body during the evaluation process.

**5.2** The client shall make a written submission of corrective measures, with reasoning and proofs for the claim.

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

The appeal may be filed within 14 days after written notification about the results is received by the client; a complaint within 14 days from the moment of detecting its cause. The certification body must confirm an appeal or complaint to the client in writing within 5 working days of receiving it.

**5.5** A decision on the appeal in the first instance must be issued within 20 working days of receiving it from the client or the proceedings of the second instance must begin within



rozhodne ve věci nejvýše 15 pracovních dnů od doručení podkladů první instancí.

**5.6** O stížnosti musí první instance podat předběžné rozhodnutí do 10 pracovních dnů od jejího doručení klientem či ve lhůtě 5 pracovních dní postoupit druhé instanci.

Plné rozhodnutí obdrží klient písemně po plném a důkladném vyšetření stížnosti první a/nebo druhou instancí.

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

## **6. Závěrečná ustanovení**

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 TUV SÚD Czech a klientem, případně v některých ujednáních smlouva na ně může odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné podmínky závaznými a vnitřně pro smluvní strany.

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. listopadu 2014. 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 TUV SÚD Czech s.r.o.:

Ing. Milan Kroutil, Ph.D.  
Vedoucí certifikačního orgánu

5 working days. A decision in the second instance will be issued in the matter within 15 working days from receiving the documents of the first instance.

**5.6** A preliminary decision on a complaint must be issued in the first instance within 10 working days of receiving it from the client or the proceedings of the second instance must begin within 5 working days.

The client shall receive the full decision in writing after a complete and thorough investigation of the complaint by the first and/or second instance.

**5.7** Other details are specified in the Controlling documentation of the certification body, which is available upon request.

## **6. Final provisions**

These Terms and Conditions may be an integral part of the contract concluded between TUV SÚD Czech and the client with respect to the provisions of § 1751 of Act No. 89/2012 Coll. as amended (Civil Code), or they can be referred to in some provisions of the contract. By signing the contract, these Terms and Conditions become binding and enforceable on the Parties.

Different arrangements in the contract shall prevail over the General Terms and Conditions.

## **7. Validity and changes to the General Terms and Conditions**

**7.1** These Terms and Conditions are valid as of 1<sup>st</sup> November 2014. They shall cease to apply after new Terms and Conditions come into force. The Terms and Conditions are always in their valid version at [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz).

On behalf of TUV SÚD Czech s.r.o.:

Ing. Milan Kroutil, Ph.D.  
Head of the Certification Body