



Slovakia

ZMLUVA O KONTROLNEJ ČINNOSTI

uzatvorená v zmysle § 591 až 600 Obchodného zákonníka č. 513/91 Zb.

Objednávateľ:

**Národné rehabilitačné centrum
Sládkovičova 1
962 37 Kováčová**

Zriaďovateľ: Ministerstvo zdravotníctva SR,

zriaďovacia listina: Z-6270/1985-D/2
v platnom znení: 3377/1995-A-2208/SLP

Dátum vzniku: 23. júla 1985
IČO: 518 140
IČ DPH: SK2021285090
Bank. spojenie: Štátna pokladnica č.ú. 700 028 5116/8180

Zastúpený: **Ing. Oľga Zábojníková, MPH.**, riaditeľka

(ďalej len „objednávateľ“)

Vykonávateľ:

**TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Jašíkova 6
821 03 Bratislava**

Číslo zákazky: **1935/30/2013**
Registračné číslo organizácie: **1262**

Zápis v obch. registri: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 28235/B

Dátum zápisu: 19. februára 2003
IČO: 35 852 216
IČ DPH: SK2020263674
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia, a.s. č.ú. 109 250 9000/1111

Zastúpený: **Ing. Rudolf Žiak**, konateľ spoločnosti

Oprávnený zástupca vykonávateľa
na vykonanie auditu: Ing. Branislav Chmel, TÜV SÜD Slovakia s.r.o. vedúci audítor

(ďalej len „vykonávateľ“)



Slovakia

I.

Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je:

- 1) Vykonanie recertifikačného preberacieho auditu systému manažérstva (SM) objednávateľa podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001 v odbore EA 38 Poskytovanie zdravotnej starostlivosti - komplexnej rehabilitačnej liečby; poverenými audítormi TÜV SÜD Slovakia a vydanie správy o vykonanom audite podľa čl. 3.2. Všeobecných podmienok pre certifikáciu systémov manažérstva (ďalej ako „Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM“). Touto zmluvou sa z dôvodu nestrannosti zistení nedojednávajú poradenstvo, najmä nie vo vzťahu k predmetu certifikácie.
- 2) Udelenie certifikátu na dobu platnosti tri roky na základe kladného rozhodnutia certifikačného orgánu podľa čl. 3.3 Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.
- 3) Vykonanie dozorného auditu raz ročne podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001 a vydanie správy z dozorného auditu v lehotách a postupoch podľa čl. 3.4. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.
- 4) Právo vykonávateľa pozastaviť platnosť certifikátu alebo odobrať objednávateľovi jemu udelený certifikát v prípade neplnenia podmienok, za ktorých mu bol udelený, z dôvodov uvedených v čl. 4.4., bod 4.4.2 až 4.4.4. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.
- 5) Povinnosť objednávateľa zaplatiť vykonávateľovi odplatu za činnosti uvedené v čl. III. bod 1 a 2 tejto zmluvy.
- 6) Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM vydané vykonávateľom v platnom znení sa podpisom tejto zmluvy stávajú jej súčasťou.

II.

Čas plnenia

- 1) Vykonávateľ vykoná v súlade s čl. I. bod 1 recertifikačný audit systému manažérstva objednávateľa podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001 v termíne: **október 2013**.
- 2) Vykonávateľ vykoná u objednávateľa raz ročne v súlade s čl. I. bod 3 dozorný audit systému manažérstva podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001. Dozorné audity budú vykonané v dobe platnosti certifikátu s toleranciou -3/+3 mesiace od posledného dňa druhého stupňa certifikačného auditu.

III.

Spôsob plnenia

- 1) Vykonávateľ v rámci recertifikačného auditu:
 - a) preverí a vyhodnotí úroveň dokumentácie systému manažérstva objednávateľa a v spolupráci s objednávateľom pripraví certifikačný dotazník,
 - b) vykoná recertifikačný audit systému manažérstva objednávateľa a informuje objednávateľa o jeho výsledku,
 - c) vypracuje správu o vykonaní recertifikačného auditu systému manažérstva pre TÜV SÜD Slovakia s.r.o. a pre objednávateľa,



Slovakia

- d) v prípade úspešného recertifikačného auditu systému manažérstva objednávateľa a na základe kladnej správy vykonávateľa z recertifikačného auditu a kladného rozhodnutia certifikačného orgánu vykonávateľa zabezpečí pre objednávateľa:
- vystavenie 4 ks certifikátov formátu A4 v dvoch jazykoch;
 - prepožičanie loga TÜV SÜD Slovakia s.r.o. pre používanie na jeho dokumentoch.
- 2) Pre zaistenie trvalej a správnej účinnosti certifikovaného systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001 sa obidve strany dohodli na vykonávaní dozorných auditov, ktorými bude vykonávateľ účinnosť systému manažérstva overovať. Vykonanie dozorného auditu vo vyššie uvedenej lehote podľa čl. II, bod 2 objedná objednávateľ u vykonávateľa. Vykonávateľ má právo na potrebu vykonania dozorného auditu vopred upozorniť objednávateľa. Cena za dozorný audit môže byť upravená pri zmene počtu zamestnancov, pri hodnotení zavedenia a účinnosti systému manažérstva v nových pobočkách, pri rozšírení o nový predmet činnosti (EA) objednávateľa. Postup objednávateľa pri výkone dozorného auditu je bližšie uvedený v čl. 3.4. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM v platnom znení. Plnenie vykonajú oprávnení zamestnanci vykonávateľa. Mimoriadny audit môže byť z podnetu vykonávateľa vykonaný i mimo vyššie uvedeného obdobia, ak bude proti účinnosti systému manažérstva podľa normy STN EN ISO 9001 objednávateľa vznesená námietka či sťažnosť alebo v ďalších prípadoch podľa čl. 3.4.4. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.
- 3) Certifikáty a logo TÜV SÜD Slovakia s.r.o. na použitie podľa čl. III., bod 1, písmeno d) sú až do úplného zaplatenia fakturovanej čiastky majetkom certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia.
- 4) Právo vykonávateľa pozastaviť alebo odobrať objednávateľovi certifikát nastane vtedy, ak zistí, že objednávateľ porušil podmienky, za ktorých mu bol certifikát udelený. Vykonávateľ môže pred pozastavením certifikátu určiť objednávateľovi primeranú dobu k opätovnému dosiahnutiu pôvodného stavu podľa čl. 4.4., bod 4.4.3. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM. Uplatnenie práva odobratia, resp. pozastavenia platnosti certifikátu oznámi vykonávateľ objednávateľovi vždy písomne. Pri odobratí certifikátu súčasne určí lehotu 14 (štrnásť) dní na vrátenie certifikátu späť vykonávateľovi.

IV.

Používanie certifikátov a značky vykonávateľa

- 1) Vykonávateľ prepožičiava objednávateľovi na používanie značku TÜV SÜD Slovakia v predpísanej grafickej podobe, a to na dobu platnosti certifikátu, ku ktorému sa právo používania značky vzťahuje. Vykonávateľ poskytne objednávateľovi predpísanú grafickú podobu značky TÜV SÜD Slovakia na používanie v elektronickej forme pri udelení certifikátu v prípade úspešného recertifikačného auditu.
- 2) Objedávateľ je oprávnený používať vyššie zmienenú značku na propagačné účely na dokumentoch, týkajúcich sa certifikovanej činnosti (napr. na propagačných materiáloch, na svojich hlavičkových papieroch, na obchodnej dokumentácii atď.), ku ktorej vykonávateľ vystavil pre objednávateľa certifikát.



Slovakia

- 3) Objednávateľ je oprávnený použiť vyššie zmienenú značku v najmenej veľkosti 15 mm a väčšiu, vo farebnom vyhotovení podľa vzoru dodaného v digitálnej podobe vykonávateľom (verzia modrá odtieň Pantone Reflex Blue) alebo v čierno – bielom vyhotovení podľa vzoru dodaného v digitálnej podobe vykonávateľom (verzia čierna – odtieň Pantone pre vonkajšiu plochu oktagónu, TÜV, horizontálnu čiaru a SÜD a verzia biela Pantone pre vnútornú plochu oktagónu a piktogramy). Objednávateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do grafickej podoby značky. Objednávateľ nesmie vo vzdialenosti menšej ako 0,4 šírky značky umiestňovať text či iné grafické obrazce, či značku s týmito obrazcami kombinovať.
- 4) Pri používaní certifikátov a značky TÜV SÜD Slovakia je objednávateľ povinný sa riadiť čl. 4.3. Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.

V.

Cena a platobné podmienky

- 1) Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť vykonávateľovi za vykonanie recertifikačného auditu podľa článku III. bod 1 zmluvy odplatu stanovenú dohodou medzi objednávateľom a vykonávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov v sume **3 300,- EUR** (slovom **Tritisícristo EUR**). K takto stanovenej cene bude fakturovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
- 2) Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť vykonávateľovi za vykonanie dozorného auditu podľa článku III. bod 2 zmluvy odplatu stanovenú dohodou medzi objednávateľom a vykonávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov v sume **1 100,- EUR** (slovom **Jedentisícsto EUR**). K takto stanovenej cene bude fakturovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra bude vystavená v EUR. Ak je cena podľa čl. V. bod 1 a 2 dohodnutá v inej mene ako EUR, bude prepočítaná kurzom ECB platným v deň predchádzajúci dňu dodania služby.
- 4) Vykonávateľ bude odplatu podľa čl. V. bod. 1 a 2 tejto zmluvy objednávateľovi fakturovať najneskôr do 15 dní po dodaní služby.
- 5) Faktúra je splatná do 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
- 6) Bankové poplatky pri úhrade celkovej sumy faktúry znáša každá strana za svoju banku.

VI.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 1) Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytnúť vykonávateľovi súčinnosť potrebnú na vykonanie auditu, najmä mu umožniť potrebný prístup k predmetu certifikácie systému manažérstva;
 - b) poskytnúť vykonávateľovi k prevereniu príručku systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001 a ostatnú riadiacu dokumentáciu podľa potreby;
 - c) umožniť vykonávateľovi prístup na všetky pracoviská s cieľom preveriť používanú dokumentáciu systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001 a všetky činnosti vykonávané pracovníkmi objednávateľa, ktoré sú významné pre systém manažérstva;



Slovakia

- d) aktívne spolupracovať s vykonávateľom pri vyplňovaní dotazníka k auditu;
- e) zaplatiť vykonávateľovi ďalšie účelne vynaložené a písomne odsúhlasené náklady s predmetom zmluvy súvisiace, resp. pri jeho plnení vzniknuté;
- f) vrátiť vykonávateľovi ním vydaný certifikát, na ktorý uplatnil právo odobratia certifikátu v lehote do 14 (štrnásť) dní od doručenia písomnej výzvy vykonávateľa.

2) Objednávateľ má právo:

- a) byť priebežne zoznamovaný s jednotlivými zisteniami;
- b) požadovať u vykonávateľa vysvetlenia, vzťahujúce sa k predmetu plnenia;
- c) zúčastniť sa úkonov súvisiacich s predmetom plnenia a vykonávaných v jeho sídle;
- d) uvádzať vykonávateľa ako subjekt vydávajúci certifikát systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001.

3) Vykonávateľ sa zaväzuje:

- a) realizovať riadny výkon predmetu zmluvy podľa čl. I. až čl. III. nestranným spôsobom, s vynaložením odbornej starostlivosti, s prihliadnutím ku stavu predmetu zmluvy, v prípade potreby rešpektovať súčasný stav právnych a iných predpisov a technických poznatkov a zvyklostí, vzťahujúcich sa k predmetu zmluvy.

4) Vykonávateľ má právo:

- a) vyžadovať na objednávateľovi potrebnú súčinnosť;
- b) na úhradu ďalších potrebných a účelne vynaložených nákladov, vzniknutých pri vykonávaní predmetu zmluvy a vopred písomne odsúhlasených objednávateľom;
- c) požadovať od objednávateľa vrátenie jemu udeleného certifikátu, ak uplatní právo jeho odobratia;
- d) uvádzať objednávateľa ako subjekt využívajúci certifikát systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001 na zoznamoch a médiách, pričom objednávateľ k tomu touto zmluvou udeľuje súhlas;
- e) vhodným spôsobom zverejniť fakt udelenia, pozastavenia a odobratia certifikátu;
- f) kedykoľvek meniť alebo dopĺňať Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM, pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM. Vykonávateľ zverejní aktuálne znenie Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM na svojej internetovej stránke, pričom dňom zverejnenia na internetovej stránke sa Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM považujú za oznámené objednávateľovi.

VII.

Zmena zmluvy

Zmeny a doplnky k tejto zmluve sa pod sankciou neplatnosti môžu vykonať iba formou písomného dodatku k tejto zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami na základe ich vzájomnej dohody. Zmenu je možné vykonať najneskôr k dátumu začatia auditu uvedeného v čl. III. bod 1 tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú pristúpiť na zmenu záväzkov zo zmluvy plynúcich aj neskôr, ak nastanú skutočnosti, ktoré neboli zmluvným stranám dostatočne známe pri uzavretí tejto zmluvy, a pre ktoré nie je možné dohodnuté plnenie spravodlivo požadovať. Pre tento prípad sa objednávateľ zaväzuje uhradiť vykonávateľovi oprávnené náklady vykonávateľa skutočne vzniknuté pred realizáciou tejto zmeny.



Slovakia

VIII.

Ukončenie zmluvy, sankcie

- 1) Táto zmluva bude ukončená nasledovne:
 - a) ukončením platnosti certifikátu
 - b) odstúpením od zmluvy
 - c) uplatnením práva vykonávateľa odobrať objednávateľovi certifikát
 - d) písomnou dohodou zmluvných strán.
- 2) Vykonávateľ môže od zmluvy jednostranne odstúpiť, ak objednávateľ je voči vykonávateľovi v omeškaní viac ako 15 dní s plnením akéhokoľvek peňažného záväzku, ktorý súvisí s plnením predmetu tejto zmluvy a/alebo objednávateľ poruší niektoré zo svojich povinností, záväzkov alebo vyhlásení prevzatých touto Zmluvou, najmä v čl. IV, VI. a IX. tejto zmluvy. Vykonávateľ môže od zmluvy odstúpiť i v prípade, že objednávateľ neplní alebo porušil Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM.
- 3) Vykonávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak bolo voči objednávateľovi začaté konkurzné konanie alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku objednávateľa alebo ak je objednávateľ v likvidácii alebo ak je zrejmé, že mu hrozí úpadok. Ak bol na majetok objednávateľa vyhlásený konkurz v zmysle príslušných právnych predpisov, môže vykonávateľ odstúpiť od zmluvy v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 4) Odstúpením od zmluvy táto zmluva zaniká dňom doručenia vôle oprávnenej strany druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany môžu platne odstúpiť od tejto zmluvy iba písomne, formou doporučeného listu. Dňom doručenia odstupujúceho prejavu druhej zmluvnej strane nastávajú právne účinky s tým spojené. V prípade, ak nastanú právne účinky odstupujúceho prejavu má vykonávateľ právo na zaplatenie účelne vynaložených nákladov spojených s dohodnutým plnením vrátane náhrady škody. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty.
- 5) Obe strany sa dohodli, že odstúpenie od zmluvy je možné aj bez porušenia povinnosti, avšak len vtedy, ak nebude odstúpením spôsobená škoda druhej zmluvnej strane. Odstupujúca zmluvná strana je povinná, v prípade odstúpenia zaplatiť druhej zmluvnej strane vynaložené náklady spojené s dohodnutým plnením.
- 6) Ukončenie platnosti certifikátu, odobratie certifikátu a pozastavenie platnosti certifikátu sa riadi ustanoveniami čl. 4.4 Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM v platnom znení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

IX.

Závazok mlčanlivosti

- 1) Dôverné informácie poskytnuté/odovzdané/oznámené/sprístupnené jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti s touto zmluvou môžu byť použité výhradne na účely stanovené zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, ako aj o všetkých informáciách získaných pri plnení zmluvy alebo akýmkoľvek iným spôsobom poskytnutých vzájomne zmluvnými stranami na základe zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy. Dôverné informácie nesmú byť poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené, zverejnené, publikované, rozširované, ani inak použité bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy, s výnimkou



Slovakia

prípadoch ich poskytnutia, odovzdania, oznámenia alebo sprístupnenia odborným poradcami zmluvných strán (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov) a predstaviteľom akreditačného orgánu, ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so zmluvnou stranou.

- 2) Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré
 - a) boli zverejnené pred podpisom tejto zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
 - b) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť bude ihneď informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu a to ešte pred sprístupnením týchto informácií,
 - c) boli poskytnuté za účelom propagácie poskytovateľa formou odporúčania tretím osobám.
- 3) Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne rešpektovať dôverný charakter informácií, ktoré tvoria obsah obchodného tajomstva.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že nesprístupnia ani neumožnia sprístupnenie dôverných informácií akoukoľvek formou tretej osobe a nepoužijú tieto dôverné informácie pre akýkoľvek účel iný, ako je dohodnutý v tejto zmluve. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že vykoná primerané opatrenia na zabezpečenie dôverných informácií.
- 5) Ku všetkým významným informáciám sú zmluvné strany povinné pristupovať v súlade s touto zmluvou aj po ukončení platnosti tejto zmluvy.
- 6) Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom šíriť dobré meno druhej strany a nezverejňovať prípadné nedostatky vo vzájomnej spolupráci.

X.

Sankcie, náhrada škody

- 1) V prípade ak objednávateľ nevráti vykonávateľovi v stanovenej lehote certifikát systému manažérstva objednávateľa podľa normy STN EN ISO 9001, na ktorý si vykonávateľ uplatnil právo odobratia, je objednávateľ povinný uhradiť vykonávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny plnenia za každý aj začatý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody, a to i škody prevyšujúcej zmluvnú pokutu.
- 2) V prípade ak objednávateľ používa značku vykonávateľa v rozpore s článkom IV. zmluvy, čl. 4.3 Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM a/alebo po ukončení platnosti certifikátu/pozastavení/odobratí certifikátu je povinný uhradiť vykonávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 33 000,- EUR za každé takéto porušenie. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok na náhradu prípadnej škody vzniknutej porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta.



Slovakia

- 3) V prípade omeškania objednávateľa s akoukoľvek platbou podľa tejto zmluvy je vykonávateľ oprávnený požadovať po objednávateľovi okrem odplaty za poskytnuté plnenie aj zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
- 4) Zmluvné pokuty a iné majetkové sankcie, na ktoré vznikol oprávnenej strane nárok podľa tejto zmluvy alebo zo zákona, hradí povinná strana nezávisle od toho, či a v akej výške vznikne porušením povinností druhej strane škoda, ktorú možno vymáhať samostatne.
- 5) Zmluvná strana, ktorej vznikla povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu podľa tejto zmluvy je povinná túto zmluvnú pokutu uhradiť na písomnú výzvu druhej zmluvnej strany a to v lehote 30 (tridsať) dní od doručenia tejto písomnej výzvy.

XI.

Záverečné ustanovenia

- 1) Právne vzťahy založené touto zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ktoré sú im svojim obsahom a účelom najbližšie rovnako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2) Písomnosti sa považujú za doručené (a) v deň doručenia, pokiaľ boli doručené osobne; (b) v deň prevzatia, pokiaľ boli zaslané formou doporučenej listovej zásielky; (c) v nasledujúci pracovný deň, pokiaľ boli zaslané rýchlou kuriérskou službou; a (d) po úspešnom prenose, pokiaľ boli zaslané faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), ak sa nepreukáže opak. V prípade, ak zmluvná strana zaslala druhej zmluvnej strane písomnosť, od doručenia ktorej začínajú plynúť zákonné alebo zmluvné lehoty, prostredníctvom faxu alebo elektronickej pošty (e-mail), je povinná doručenie takejto písomnosti druhej zmluvnej strane telefonicky overiť. Písomnosti zasielané poštou sa zasielajú na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, resp. na adresu uvedenú ako sídlo zmluvnej strany v obchodnom registri v čase odosielania písomnosti. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, bezdôvodne odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v ktorý márne uplynie odborná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
- 3) Pokiaľ niektoré z ustanovení tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným či neúčinným, neplatnosť či neúčinnosť tohto ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť zmluvy ako celku ani iných ustanovení zmluvy, pokiaľ je takéto neplatné či neúčinné ustanovenie oddeliteľné od zostatku zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto neplatné či neúčinné ustanovenie nahradiť novým platným a účinným ustanovením, ktoré svojim obsahom bude čo najviac zodpovedať podstate a zmyslu pôvodného ustanovenia, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4) Súčasťou tejto zmluvy sú Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM, ktoré v poslednom platnom znení sú prílohou tejto zmluvy a tvoria jej nedeliteľnú súčasť. Vykonávateľ má výlučné právo kedykoľvek Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM aktualizovať.
- 5) Obe strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali a s jej znením súhlasia, že bola dohodnutá z ich pravej a slobodnej vôle, bez nátlaku, a na dôkaz pravosti pripájajú svoje podpisy.



Slovakia

- 6) Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jeden.
- 7) Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpísania zmluvnými stranami.

Objednávateľ:

**Národné rehabilitačné centrum
Sládkovičova 1
962 37 Kováčová**

Vykonávateľ:

**TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Jašíkova 6
821 03 Bratislava**

Národné rehabilitačné centrum



962 37 Kováčová



**Ing. Oľga Zábojníková, MPH.
riadiateľka**

TÜV SÜD Slovakia s.r.o.

riadiateľstvo

Jašíkova 6

821 03 Bratislava

IČO: 35 852 216, IČ DPH: SK2020263674

11

**Uz. Ing. Rudolf Žiak
konateľ**

Kováčová, dňa *16. 10. 2013*

Bratislava, dňa *16. 10. 2013*

Príloha: Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM

Všeobecné podmienky pre certifikáciu systémov manažérstva

certifikačného orgánu **TÜV SÜD Slovakia s.r.o.**

podľa STN EN ISO/IEC 17021:2011

TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Jašíkova 6
821 03 Bratislava
(súčasť zmlúv)

Obsah:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. Všeobecne | 3.4. Dozorný audit |
| 2. Rozsah platnosti | 3.5. Recertifikačný audit |
| 3. Postup certifikácie | 4. Všeobecné podmienky |
| 3.1 Príprava klienta na certifikáciu | 5. Sťažnosti a odvolania |
| 3.2 Certifikačný audit | 6. Záverečné ustanovenia |
| 3.3 Udelenie certifikátu | 7. Časová platnosť |

1. Všeobecne

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia ponúka objednávateľom - záujemcom o certifikáciu (ďalej len "klient") svoje služby pri certifikácii systémov manažérstva – ďalej len „SM“(napr. systém manažérstva kvality - ďalej len "SMK", systém environmentálneho manažérstva - "EMS", systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci – „SMBOZP“, systém manažérstva bezpečnosti potravín – „SMBP“, systém manažérstva bezpečnosti informácií – ISMS“, systém certifikácie trvalo udržateľného obhospodarovania lesov – „SFCS“, systém manažérstva kvality podľa požiadaviek NATO (AQAP) ako dôkaz o plnení štandardných požiadaviek prostredníctvom nezávislej certifikačnej inštitúcie.

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmienky platia pre certifikáciu systémov manažérstva v nasledovných krokoch:

- krok 1:** certifikačný audit – prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie;
- krok 2:** certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu;
- krok 3:** certifikačný audit – závery obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu SM auditorským tímom a rozhodnutie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia o certifikácii;

d) **krok 4:** dozorný audit – preskúmanie SM klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi;

e) **krok 5:** recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti SM klienta raz za tri roky.

2.2 Štandardne je v rámci certifikačného procesu a pre udelenie certifikátu a uskutočňovanie kontroly plnenia podmienok jeho používania (týka sa certifikačného a recertifikačného auditu) s klientom uzavretá Zmluva o kontrolnej činnosti pre krok 1 až 5. Táto zmluva v prípade dozorných auditov môže byť nahradená obojstranne potvrdenou objednávkou.

3. Postup certifikácie

3.1 Príprava klienta na certifikáciu

3.1.1 Informatívny rozhovor (predzmluvné štádium)

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia vedie s klientom pred dohodnutím zákazky informatívny rozhovor, pri ktorom môžu byť prerokované nasledujúce body:

- cieľ a účel certifikácie
- základné predpoklady pre certifikáciu
- priebeh certifikačného konania
- normový základ, stupeň preukázateľnosti, oblasť platnosti
- predpokladané náklady
- návrhy termínov

Úkony uvedené ďalej v jednotlivých krokoch certifikácie nasledujú po dohodnutí zákazky a jej evidencie na certifikačnom orgáne TÜV SÜD Slovakia.

3.1.2 Prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie (krok 1)

3.1.2.1 Klient obdrží v 1. kroku Dotazník k prihláške na vykonanie auditu systému manažérstva a v prípade, že sa jedná o certifikačný audit alebo preberací audit od inej certifikačnej spoločnosti Vstupný dotazník - žiadosť o certifikáciu. Vyplnený/é dotazník/y sa vracia/vracajú späť certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia a slúži/ia k predbežnému posúdeniu, či SM klienta spĺňa základné predpoklady pre certifikačný audit. Zároveň je stanovená oblasť platnosti a stupeň preukázateľnosti dohodnutej normy/špecifikácie, pokiaľ tak nebolo urobené už pri informatívnom rozhovore. Okrem toho určí klient zástupcu svojho vedenia (tzv. predstaviteľa manažmentu) ako kontaktnú osobu zodpovednú za priebeh certifikácie.

3.1.2.2 O výsledku predbežného posúdenia obdrží klient informáciu. Zároveň oznámi certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia klientovi mená predpokladaných audítorov. Pravidlá v nor mách a pr edpisoch o nepr ípustnosti poradenskej činnosti zo strany audítorov sú zásadne dodržiavané.

3.1.2.3 Klient má právo ktoréhokolvek menovaného audítora odmietnuť a certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia navrhne ďalších audítorov.

3.1.2.4 Môžu byť dohodnuté ďalšie predbežné posudky prostredníctvom certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktoré môžu napr. zahrňovať:

- Predbežné posudzovanie SM podľa predložených podkladov. Cieľom tohto predbežného posudku je poukázať na slabé miesta v popise systému manažérstva v porovnaní s požiadavkami prísušnej normy. O výsledku predbežného posudku obdrží klient správu.
- Uskutočnenie preaudit. Cieľom preaudit je poukázať na slabé miesta SM. Rozsah preaudit je stanovený dohodou s klientom. Preaudit je s pravidla uskutočňovaný jedným audítorom, pokiaľ možno z tímu, ktorý bude uskutočňovať certifikačný audit. Výsledky preaudit sú oznámené klientovi v záverečnom rozhovore. Dodatočne s ním môže byť dohodnutá správa z preaudit.

Tieto predbežné posudky môžu byť podľa potreby zahrnuté do zákazky, nie sú však bezpodmienečne nutným predpokladom pre uskutočnenie certifikácie. Z uskutočnenia predbežného posudku, podkladov pre SM, alebo preaudit, nemôže klient odvodzovať žiadne nároky na udelenie certifikátu. Je treba upozorniť, že smie byť uskutočnený iba jeden preaudit.

3.2 Certifikačný audit

3.2.1 Certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu (krok 2)

Prvotný certifikačný audit sa vykonáva v dvoch stupňoch (1. stupeň a 2. stupeň). Na začiatku tejto fázy klient obdrží ním odsúhlasený plán auditu.

3.2.1.1 Prvý stupeň auditu spolu s kontrolou a hodnotením dokumentácie:

Jeho účelom je stanoviť stupeň pripravenosti SM klienta k certifikácii. Prvý stupeň auditu sa vykonáva okrem iného za účelom auditu dokumentácie. V tejto fáze audítori skúmajú:

- používanú dokumentáciu SM (politiku a ciele SM, príručku SM, smernice a návody na riadenie, pracovné a kontrolné postupy, registre právnych a environmentálnych požiadaviek, riadenie záznamov apod.);
- chápanie požiadaviek normy s ohľadom na kľúčové procesy, významné aspekty a ciele SM;
- informácie týkajúce sa rozsahu SM z hľadiska veľkosti sídla klienta, zložitosti procesov, pôsobenia právnych aspektov a súvisiacich rizík;
- existenciu určených významných environmentálnych aspektov, registra právnych a iných požiadaviek, relevantnosť údajov vo vstupnom dotazníku - žiadosti o certifikáciu;
- pripravenosť klienta na druhý stupeň auditu SM s ohľadom na implementáciu požiadaviek normy, plánovanie a vykonávanie interných a externých auditov a s tým preskúmania manažmentom;
- pridelenie zdrojov na druhý stupeň auditu a odsúhlasenie podrobností druhého stupňa auditu SM s klientom.

Klient sprístupní všetky dokumenty, týkajúce sa jeho SM (príručku kvality a prípadne i ďalšiu dokumentáciu, ako sú dokumentované postupy, pracovné a skúšobné inštrukcie) CO TÜV SÜD Slovakia, ktorý posúdi ich zhodu s požiadavkami príslušnej normy. Ak bol

už systém certifikovaný iným certifikačným orgánom v podobnom alebo rovnakom rozsahu, klient pridoží kópie certifikátov a správu z certifikačného, resp. recertifikačného auditu.

3.2.1.1.1 Prvý stupeň auditu sa vykonáva bežne v priestoroch auditovanej organizácie, predbežné posúdenie dokumentácie je možné vykonať v sídle pobočky TÜV SÜD Slovakia. Klient o výsledku prvého stupňa auditu obdrží správu. Ak predpoklady pre certifikáciu SM nespĺňajú požiadavky normy, môže byť na prianie klienta dohodnutý dodatočný rozhovor o ďalšom postupe, resp. preaudit.

3.2.1.2 Druhý stupeň auditu

Jeho účelom je zhodnotiť zavedenie SM klienta vrátane jeho efektívnosti a vykonáva sa vždy na mieste u klienta, pričom je spravidla uskutočňovaný dvoma audítormi. Pokiaľ musia byť pri audite SM riešené zvlášť špecifické odborné problémy, ktoré tím audítorov nevie posúdiť, je so súhlasom klienta pozvaný odborný expert.

3.2.1.2.1 V rámci druhého stupňa auditu preverujú a hodnotia audítori účinnosť zavedeného SM. Základom je stupeň preukázateľnosti dohodnutej normy či predpisu. Auditný dotazník slúži ako návod a nebráni audítorom klásť ďalšie otázky a uskutočňovať preverovanie. Úlohou audítorov je kontrolovať praktické použitie dokumentovaného SM a hodnotiť plnenie požiadaviek normy, ktorá tvorí podklad pre certifikáciu.

3.2.1.2.2 Audit SMK je možné kombinovať s ostatnými systémami manažérstva, ako aj medzi sebou za predpokladu na plnenia všetkých požiadaviek jednotlivých noriem, pričom kvalita auditu nesmie byť touto kombináciou nijako negatívne ovplyvnená.

3.2.1.2.3 Po skončení druhého stupňa auditu SM je klient informovaný v záverečnom rozhovore auditným tímom o výsledku auditu. Rovnako sú v prípade potreby dohodnuté termíny uskutočnenia určených nápravných opatrení.

3.2.1.2.4 Pokiaľ bolo pri audite druhého stupňa SM konštatované zistenie (t.j. akceptovateľné nezhody), je pre odstránenie takých zistení stanovený termín max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu (konštatovania zistenia). Rovnako lehota pre odstránenie zistenia max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu/dozoru (konštatovania zistenia) platí i v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu. Odstránenie zistenia bude overené pri ďalšej kontrole.

3.2.1.2.5 Pokiaľ boli pri audite druhého stupňa SM zistené odchýlky a je pre niektoré časti SM žiaduci opakovaný audit, je pre tento audit stanovený rozsah a termín. Lehota pre uskutočnenie opakovaného auditu je v prípade certifikačného auditu max. 6 mesiacov, v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu 3 mesiace od dátumu uskutočnenia auditu/dozoru.

3.2.1.2.6 Za navrhnutie tímu pre opakovaný audit zodpovedá vedúci audítor. Opakovaný audit prebieha podľa závažnosti zistení primerane vyššie uvedenému. Pre určenie platnosti certifikátu je podstatný dátum uskutočnenia pozitívne uzavretého opakovaného auditu. Je treba upozorniť, že smie byť uskutočnený iba jeden opakovaný audit.

3.2.1.2.7 Pokiaľ v priebehu certifikačného auditu druhého stupňa SM vyjdú najavo také závažné odchýlky, že vydanie certifikátu nie je reálne ani v prípade očakávaných nápravných opatrení, oznámi certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia klientovi prerušenie

certifikačného auditu druhého stupňa a odporučí sa jeho zmena na preaudit. Opäť smie byť uskutočnený iba jeden preaudit. Pokiaľ sa klient pre preaudit rozhodne, je s ním dohodnutý ďalší postup.

3.2.1.2.8 Náklady na certifikačný i opakovaný audit sa riadia platným Ceníkom. Klientovi sú však vždy vyúčtované minimálne tie náklady, ktoré vznikli certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia do okamihu prerušenia (vrátane správy) a v súlade s bodom 3.2.1.2.5.

3.2.2. Kombinovaný audit

V prípade, že prebieha audit SM organizácie podľa dvoch alebo viacerých kritérií auditu/noriem/špecifikácií súčasne, jedná sa o tzv. kombinovaný audit, a v tomto prípade prebieha kombinovaná certifikácia. Certifikačné dokumenty vydané ako výsledok kombinovaného auditu sú nasledovné:

- jeden samostatný certifikát, ktorý uvádza všetky normy na systémy manažérstva, ktoré sú pokryté kombinovaným auditom a/alebo
- samostatné certifikáty pre každú normu na systém manažérstva.

3.3 Udelenie certifikátov

3.3.1 Certifikačný audit – závery obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu SM audítorským tímom a rozhodnutie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia o certifikácii (krok 3)

3.3.1.1 Predpokladom pre udelenie certifikátu je preverenie účinnosti SM klienta so zreteľom na preukázané plnenie daných požiadaviek na základe príslušných noriem, formou vyššie popísaného postupu certifikácie uzatvorenej s pozitívnym výsledkom. Predpokladom pre obdržanie, prípadne pre používanie certifikátu je popri kladnom hodnotení posudzovania SM, partnerstvo klienta v certifikačnom systéme TÜV SÜD Slovakia. Obdržaním prvého certifikátu sa klient automaticky stáva partnerom v certifikačnom systéme TÜV SÜD Slovakia a zostáva ním, pokiaľ je platný minimálne jeden certifikát. Pre partnerstvo, okrem vyššie uvedeného, si TÜV SÜD Slovakia nekladie žiadne ďalšie požiadavky.

3.3.1.2 Na základe kladného priebehu celého procesu certifikácie a kladného posúdenia v rámci interných postupov TÜV SÜD Slovakia, rozhoduje vedúci certifikačného orgánu o udelení certifikátu. Za tým účelom odovzdávajú audítori certifikačnému orgánu auditnú správu o výsledku auditu. Súčasne je klient vyzvaný, aby vyjadril svoje pripomienky k tejto správe a popísal opatrenia, ktoré podnikol, alebo chce podniknúť k prípadným zisteniam. Po prerokovaní prípadu v Rozhodovacej komisii TÜV SÜD Slovakia pre certifikáciu je klientovi zaslané jedno vyhotovenie auditnej správy.

3.3.1.3 Doba platnosti certifikátu je tri roky a ďalej za podmienky každoročného dozorného auditu s pozitívnym výsledkom u klienta. V prípade zvlášť odôvodnených prípadov môže byť tiež požadovaný krátkodobý mimoriadny audit. Pred uplynutím doby platnosti sa uskutočňuje recertifikačný audit pre predĺženie platnosti certifikátu o ďalšie tri roky.

3.4. Dozorný audit – preskúmanie SM klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi (krok 4)

3.4.1 Dozorný audit sa uskutočňuje v dobe platnosti certifikátu najneskôr do roka. Pre stanovenie termínu dozorného auditu je rozhodujúci dátum vykonania certifikačného resp. recertifikačného auditu (posledný deň auditu druhého stupňa). Prípustný je termín -3/+0 mesiacov voči poslednému dňu auditu druhého stupňa certifikačného resp. recertifikačného auditu pri prvom dozornom audite, pri druhom dozornom audite -3/+3 mesiace. V rámci dozorných auditov sú audítorom, resp. audítormi kontrolované:

- interné audity a preskúmanie SM manažmentom klienta;
- preskúmanie odstránenia zistení z predchádzajúceho auditu;
- vybavovanie sťažností zákazníkov a oznámenia od externých zainteresovaných strán;
- efektívnosť SM vzhľadom na prijaté zámery a ciele klienta;
- pokrok pri dosahovaní trvalého zlepšovania SM;
- zmeny dokumentovaného SM;
- vykonávanie prevádzkových kontrol;
- používanie certifikátu a značky (loga) TÜV SÜD Slovakia klientom;
- náhodným výberom niektoré požiadavky SM.

3.4.2 Pred dozorným auditom klient v yplní Dotazník k prihláške na vykonanie auditu systému manažérstva, ktorý dostane v predstihu pred termínom dozorného auditu (najneskôr mesiac). Klient odovzdáva certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia platnú Príručku kvality so zoznamom všetkých uskutočnených zmien. Základným podkladom pre dozorný audit sú auditná správa a prípadné správy o odchýlkach z predchádzajúcich auditov.

3.4.3 Dozorný audit SM je spravidla uskutočňovaný jedným audítorom, ktorý bol členom auditorského tímu pri certifikačnom resp. recertifikačnom audite. Termín dozorného auditu SM je klientom odsúhlasený a klient obdrží z tohto auditu správu.

3.4.4. Mimoriadny audit môže byť vykonaný medzi riadnymi dozornými auditmi pri zistení, že certifikovaný subjekt nedodržiava podmienky, na základe ktorých mu bol certifikát vydaný alebo ako dôsledok podanej sťažnosti na certifikovaný subjekt alebo v prípadoch, kedy nastanú významné zmeny v organizácii, postupoch alebo činnostiach certifikovaného subjektu, ktoré učinia vydaný certifikát nevyhovujúcim, prípadne ak dôjde k zmenám v požiadavkách na certifikáciu.

3.5. Recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti SM klienta raz za tri roky (krok 5)

3.5.1 Recertifikačný audit SM sa uskutočňuje pred skončením platnosti certifikátu tak, aby platnosť nového certifikátu nadväzovala na predchádzajúci. Pri recertifikačnom audite je náhodným výberom kontrolovaná účinnosť celého SM. Klient odovzdá k tomuto účelu certifikačnému orgánu platnú Príručku kvality so zoznamom všetkých uskutočnených zmien.

3.5.2 Priebeh recertifikačného auditu SM zodpovedá článku 3.2.1.2. a 3.3.1. V prípade významných zmien v SM alebo legislatívnych zmien majúciich dopad na klienta je po dohode s klientom uplatnený aj prívý stupeň auditu SM, maximálne však v rozsahu článku 3.2.1.1.

3.5.3 Recertifikačný audit SM zahŕňa audit na mieste, ktorý obsahuje:

- efektívnosť SM s ohľadom na interné a externé zmeny a aplikovateľnosť rozsahu certifikácie;
- preukázanie záväzku manažmentu udržiavať efektívnosť a zlepšovanie SM s cieľom zvýšenia jeho výkonnosti;
- zhodnotenie príspevku certifikovaného SM pri dosahovaní politiky a cieľov klienta;
- náhodným výberom preskúmanie SM vo všetkých požiadavkách normy.

4. Všeobecné podmienky

4.1 Povinnosti a zodpovednosť certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia

4.1.1 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia sa zaväzuje, že bude so všetkými informáciami o organizácii klienta zaobchádzať ako s dôvernými a že ich využije iba k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudú poskytované tretím osobám. Výnimkou je iba poskytnutie po drobnej s právou rozhodovaciemu miestu v prípade sporu alebo orgánom definovaným v ods. 4.2.6. týchto podmienok. Klient môže certifikačný orgán zbaviť tejto povinnosti mlčanlivosti.

4.1.2 Ručenie certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia voči klientovi alebo tretej osobe je dané v súlade s obecným občianskym právom. Certifikačný orgán je povinný v rámci svojich možností dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely klienta.

4.2 Povinnosti a zodpovednosti klienta.

4.2.1 Všetky podklady vzťahujúce sa k SM (tiež záznamy) musia byť dané klientom certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia k dispozícii (prenechané alebo dané k nahliadnutiu).

4.2.2 Klient včas menuje certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia kontaktnú osobu poverenú konať s audítormi, a umožní audítorom prístup do príslušných prevádzkových priestorov vo svojom sídle (dislokáciách).

4.2.3 Klient sa zaväzuje následne po udelení certifikátu a uzavretí zmluvy o kontrolnej činnosti prevereného systému manažérstva (o dozore) písomne najneskôr do 1 mesiaca oznámiť certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia:

- všetky dôležité zmeny v certifikovanom systéme;
- zmeny firemnej štruktúry a organizácie, ktoré majú podstatný vplyv na systém.

Tieto zmeny sa môžu týkať napr.: právnej a organizačnej formy, hospodárskych alebo vlastníckych vzťahov, organizácie a manažmentu (napr. zmien kľúčového personálu), kontaktnej adresy a sídiel prevádzok, činností zahrnutých do certifikovaného systému kvality, zásadných zmien SM a procesov.

4.2.4 Pred každým dozorným a recertifikačným auditom dá klient certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia k dispozícii platné podklady SM, ako je napr. Príručka kvality a zoznam uskutočnených zmien.

4.2.5 Klient sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach na vlastný SM (interné aj externé sťažnosti) a o spôsobe ich odstránenia, pričom sprístupní tieto záznamy audítorovi/audítnemu tímu počas auditu.

4.2.6. Klient dáva súhlas k tomu, aby informácie, ktoré sa týkajú procesu posudzovania a hodnotenia jeho SM mohli byť sprístupnené iným orgánom. Tieto predstavuje skupina posudzovateľov a pozorovateľov zo strany akreditačného orgánu, napr. SNAS, respektíve skupina riadne menovaných evaluátorov EA, ktorá sa preukáže prehlásením o mlčanlivosti. Klient dáva súhlas i k tomu, že po vzájomnej dohode s CO TÜV SÜD Slovakia umožní účasť audítora alebo posudzovateľa príslušného autorizovaného orgánu (napr. príslušného akreditačného orgánu alebo vydavateľov certifikačného postupu) v rámci tzv. witness auditu vo svojich priestoroch.

4.2.7. Bez ohľadu na skutočnosť, že TÜV SÜD Slovakia bude držiteľom certifikátu spravidla upozorňovať na nadchádzajúce dozorné a recertifikačné audity, má držiteľ certifikátu na udržanie platnosti svojho certifikátu povinnosť v 12 mesačnom intervale objednať potrebný audit s 3 mesačným predstihom.

4.2.8. Klient uznáva práve platné ceny certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia.

4.3 Používanie certifikátov a značky TÜV SÜD Slovakia

4.3.1 Klient môže certifikát a značku používať na obchodné účely, napr. ako dôkaz pre tretie osoby a úrady. Pokiaľ by mala byť certifikácia použitá k reklamným účelom, musí klient predložiť zamýšľanú podobu reklamy certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia k schváleniu, aby bolo vylúčené zavádzajúce alebo nesprávne použitie výsledkov certifikácie.

4.3.2 Zavádzajúce používanie certifikátu a značky (napr. skomolením či použitím iba jeho časti) alebo spôsobom, ktorý vzbudzuje dojem vykonanej certifikácie výrobku alebo výrobných postupov, je nepripustný. Certifikát ani značku nemôže klient sám upravovať či meniť. Oprávnenie na používanie značky je udelené na základe zmluvy, a to až po kladnom rozhodnutí o certifikácii. Na základe tohto zmluvného vzťahu sú špecifikované podmienky, spôsob použitia a grafického uskutočnenia značky. Pokiaľ by mala byť značka použitá v inej podobe a lebo i ným spôsobom, než ak o ňu je v zmluve (resp. v dodatku ku zmluve) špecifikované, musí klient predložiť zamýšľanú podobu použitia značky certifikačnému orgánu TÜV SÜD Slovakia na schválenie. Predpokladom pre ďalšie používanie je pravidelné opakované posudzovanie a ďalšia platnosť certifikátu.

4.3.3. Certifikát alebo značka, ktorá sa vzťahuje k systému, môžu byť použité iba na podporu toho systému, ktorého sa týkajú. Reklama výrobku v spojení so značkou TÜV SÜD Slovakia nie je prípustná, pokiaľ bol udelený iba certifikát z hody alebo s systémom

manažmentu. V neregulovanej oblasti je certifikačná značka TÜV SÜD dokladom o dobrovoľnej certifikácii.

4.3.4. Držiteľ certifikátu preberá plnú zodpovednosť za používanie a správnosť všetkých vyjadrení, vzťahujúcich sa na certifikát a certifikačnú značku, aj za ich použitie jeho zákazníkmi.

4.3.5. Pri uvádzaní odkazov na certifikáciu v komunikačných médiách (napr. internet, brožúry, reklamné materiály a iné dokumenty) je klient povinný riadiť sa požiadavkami CO TÜV SÜD Slovakia.

4.3.6. Po skončení alebo pozastavení platnosti certifikátu alebo jeho odobratí CO TÜV SÜD Slovakia, klient nesmie v propagačných materiáloch ďalej uvádzať odkaz na certifikáciu; musí primerane zmeniť všetky svoje reklamné materiály, ak bol obsah platnosti jeho certifikátu redukovaný (zmenený); nesmie podávať zavádzajúce informácie ohľadne svojej certifikácie, ani pripustiť ich šírenie; nesmie používať dokumentáciu z certifikácie alebo jej časti zavádzajúcim spôsobom, ani sa na ne takto odvolávať; nesmie sa odvolávať ani pripustiť odvolávky na certifikovaný systém manažmentu kvality spôsobom, ktorý by mohol vzbudzovať dojem, že bol certifikovaný výrobok (vrátane služby) alebo proces (pozn.: sem patria skúšobné laboratória, kalibračné protokoly a inšpekčné správy); nesmie vzbudzovať dojem, ani ho pripustiť, že certifikácia platí na činnosť mimo rámec jej platnosti; nesmie používaním certifikátov diskreditovať ani akokoľvek poškodzovať certifikačnú spoločnosť, certifikovaný systém, ani narušovať dôveru verejnosti k certifikácii.

4.4 Ukončenie platnosti, odobranie a pozastavenie platnosti certifikátu

4.4.1 Ukončenie platnosti certifikátu nastane, pokiaľ:

- bol na klienta v yhlásený konkurz alebo inak rozhodnuté o riešení úpadku alebo rozhodnuté o vstupe do likvidácie;
- došlo k prevzatiu firmy iným subjektom (tzv. "likvidácia s nástupcom");
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany objednávateľa;
- ubehla uvedená doba platnosti a majiteľ nepožiadal o predĺženie (recertifikáciu).

4.4.2 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia má právo **odobrať certifikát**, pokiaľ:

- je certifikát zneužívaný (použitím k iným účelom, než pre aké bol vystavený, napr. pre inú dosiaľ necertifikovanú firmu, prípadne pre inú, organizačne oddelenú časť firmy, ktorá nebola zahrnutá do predmetu certifikácie, alebo pre iný predmet činnosti);
- pri dozore sa preukáže, že podstatné predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, a nie je súčasne uplatnený odst. 4.4.3 týchto podmienok;
- dozor nemôže byť uskutočnený z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta a nie je súčasne uplatnený odst. 4.4.3 týchto podmienok;
- majiteľ certifikátu písomne odmietne zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM počas šiestich týždňov po ich vstupe do platnosti, príp. odmietne možnosť sa s nimi oboznámiť;

- platba za výkony certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia nebola zaplatená v stanovenej dobe (ani po upomienke);
- nastanú iné dôvody na odobratie, vyplývajúce zo zmluvy s klientom, alebo klient túto zmluvu poruší, odstúpi od nej, či sa zachová v rozpore s dohodnutým predmetom zmluvy.

4.4.3 Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia má právo **pozastaviť platnosť** certifikátu, pokiaľ:

- dozor nemôže byť uskutočnený v riadnom termíne, stanovenom v Zmluve o kontrolnej činnosti prevereného systému manažérstva (o dozore) z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, a zároveň klient požiadala o odklad vykonania dozorného auditu a vedúci certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia po zvážení dôvodov rozhodne kladne. Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby riadneho vykonania dozorného auditu, ktorého termín je pevne stanovený, najviac však 6 mesiacov od pôvodne stanoveného termínu, pričom za pôvodne stanovený termín je považovaný posledný deň vykonania certifikačného resp. recertifikačného auditu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.
- pri dozore sa preukáže, že niektoré predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, ale súčasne certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia môže oprávnené predpokladať odstránenie odchýlok v stanovenej lehote, najviac však 3 mesiace od vykonania dozorného auditu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2. Lehota pre pozastavenie certifikátu môže trvať maximálne 9 mesiacov, potom nastáva buď fáza obnovenia platnosti pri naplnení podmienok pre trvanie platnosti certifikátu SM vyššie popísaných, alebo odobratie certifikátu podľa odst. 4.4.2 týchto podmienok.

4.4.4 **V prípade ukončenia platnosti** certifikátu podľa odst.4.4.1, alebo **odobratí** certifikátu podľa odst. 4.4.2 týchto podmienok, nasleduje vybratie odkazu na certifikáciu zo zoznamu certifikovaných klientov a klient nie je ďalej oprávnený sa preukazovať certifikovaným SM, ani používať certifikáty a značku ako dôkaz certifikovaného SM. Pozastavenie platnosti certifikátu podľa odst. 4.4.3 týchto podmienok je certifikačným orgánom zverejnené, klient je písomne upozornený, že do doby obnovenia platnosti certifikátu nie je ďalej oprávnený sa preukazovať certifikovaným SM, ani používať certifikáty ako dôkaz certifikovaného SM.

4.5 Záznamy o certifikácii SM

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia vedie záznamy o certifikačných auditoch, dozorných auditoch, recertifikačných auditoch SM klientov, z ktorých je možné uskutočnenie tejto služby. Doba uchovávanía týchto podkladov je 5 rokov. Ďalej vedie zoznam certifikovaných klientov s uvedením oblasti certifikácie a doby platnosti certifikátu, zoznam pozastavených a odobratých certifikátov. Tento zoznam je zverejňovaný na internetovej stránke TÜV SÜD Slovakia - viď **zoznam**

4.6 Správa držiteľovi certifikátu o zmenách v certifikačnom postupe

Certifikačný orgán TÜV SÜD Slovakia podáva klientovi (držiteľovi certifikátu) správy o podstatných zmenách certifikačného a kontrolného riadenia, alebo o zmenách normy či predpisu, ktorým je základom pre certifikáciu. Mimo toho sú správy o týchto zmenách verejnosti prístupné prostredníctvom internetovej stránky TÜV SÜD Slovakia.

5. Sťažnosti a odvolania (opravné prostriedky)

5.1 Klient môže proti výsledkom certifikačného procesu (rozhodnutiu certifikačného orgánu – krok 3) podať odvolanie a ďalej môže proti úkonom a postupom certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia pri posudzovaní (krok 1-5) vzniesť sťažnosť.

5.2 Opravný prostriedok musí klient podať písomne, s odôvodnením a s dôkazmi jeho oprávnenosti.

5.3 O opravnom prostriedku, vzťahujúcom sa k posudzovaniu, či k výsledkom certifikácie, rozhoduje v prvej inštancii vedúci certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, v druhej inštancii zvláštna komisia Rady pre certifikáciu TÜV SÜD Slovakia. Odvolanie je prípustné i proti prvoinštančnému rozhodnutiu.

5.4 Odvolanie je možné podať v lehote 14 dní od oznámenia výsledku klientovi, sťažnosť do 14 dní od okamihu vzniku jej príčiny. O odvolaní či sťažnosti musí prvá inštancia rozhodnúť do 30 dní od ich zaevidovania, alebo ich v rovnakej lehote postúpiť druhej inštancii. Druhá inštancia rozhodne vo veci najneskôr 40 dní od doručenia podkladov od prvej inštancie.

5.5 Ďalšie podrobnosti sú uvedené v Riadiacej dokumentácii certifikačného orgánu TÜV SÜD Slovakia, ktorá je na vyžiadanie k nahliadnutiu.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM môžu byť s ohľadom na ustanovenie § 273 Obch. z. neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatváranej medzi TÜV SÜD Slovakia a klientom, prípadne v niektorých dojednaniach zmluva môže na ne odkazovať. Podpisom zmluvy sa stávajú Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM záväznými a vynútiteľnými pre zmluvné strany.

6.2 Odchýlne dohody v zmluve majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM.

7. Časová platnosť a zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM

7.1 Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM sú platné a účinné od 1. septembra 2012 a platia len pre nové certifikačné a recertifikačné prípady, uzavreté od tohto dátumu. Prestávajú platiť akonáhle vstúpia do platnosti nové Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM.

Za TÜV SÜD Slovakia s.r.o.
Ing. Pavel Horník v.r.

vedúci certifikačného orgánu