

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:

- a) **krok 1:** certifikačný audit – prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie;
- b) **krok 2:** certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu;
- c) **krok 3:** certifikačný audit – závery obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu SM audítorským 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 ktoréhokoľvek 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 príslušnej 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. Predaudit 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 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 predloží 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/noríem/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 auditorským 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 noríem, 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 vyplní 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 audítorského 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 nevypovedajúcim, 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 majúcich dopad na klienta je po dohode s klientom uplatnený aj prístup 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 právami ozhodovaciemu miestu v prípade porušenia 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 so slovenským obchodným 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 audítorm 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/auditnému 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 držiteľ 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 neprípustný. 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 iným 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 zhody 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 redukován (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 klientska vyhlásený konkurz alebo inak rozhodnuté o riešení úpadku alebo rozhodnuté o vstupe do likvidácie;
- došlo k prevzatíu firmy iným subjektom (tzv. "likvidácia s nástupcom");
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany objednávateľa;
- ubehla uvedená doba platnosti a majiteľ nepožiadala 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 odmieta zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM počas šiestich týždňov po ich vstupe do platnosti, príp. odmieta 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 požiadal 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 uchovávania 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 inšancia rozhodnúť do 30 dní od ich zaevidovania, alebo ich v rovnakej lehote postúpiť druhej inštancii. Druhá inšancia 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 vynútitelnými 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