

1. Povinnosti certifikačního místa a zákazníka

1.1 Povinnosti certifikačního místa

- Certifikační místo se zavazuje zacházet se všemi poskytnutými informacemi o společnosti zákazníka důvěrně v souladu s dohodnutými pravidly o důvěrnosti. Z tohoto je vyloučeno poskytnutí dokumentů akreditačním místům v rámci monitorování certifikačního místa, stejně jako podávání a poskytnutí podrobných informací rozhodčímu místu při řešení sporů.
- Certifikační místo provádí certifikaci a dozor podle pravidel TÜV NORD CERT. Základem certifikace je plnění požadavků kritériální normy nebo normy kvality uvedené v nabídce, jakož i národních právních předpisů pro akreditaci / jmenování certifikačního místa / notifikované osoby.
- Certifikační místo informuje držitele certifikátu o změnách v certifikačních postupech, které se jich přímo týkají.
- Certifikační místo uchovává seznam certifikovaných společností a rovněž uvádí rozsah certifikace. Certifikační orgán poskytne na vyžádání třetích stran informace o certifikovaných společnostech.
- Stížnosti třetích stran na systémy managementu ¹ zákazníků, kteří byli certifikováni certifikačním místem TÜV NORD CERT, budou písemně evidovány, zkoumány a projednány.

Certifikační místo eviduje písemné stížnosti a námitky zákazníků k certifikačním postupům, zkoumá okolnosti a řeší stížnosti / námitky. Nedosáhne-li zákazník a certifikační místo žádné dohody, uplatní se postup pro stížnosti / námitky, který je uveřejněn na internetové stránce TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de).

¹ Systém management zahrnuje Systém management bezpečnosti potravin / krmiv
General Conditions for Certification of Food_Feed

1.2 Povinnosti zákazníka

- Akreditační pravidla pro Audit 1. stupně stanoví, že v době schválení auditu 1. stupně zákazník poskytne veškerou dokumentaci relevantní z hlediska systému managementu v její stávající podobě (příručka, postupy, popisy procesů, další příslušné dokumenty, záznamy o interních auditech a přezkoumání vedením, které byly provedeny). Audit 1. stupně probíhá u zákazníka. V případě ostatních postupů musí být příslušné dokumenty předány v dostatečném předstihu (ve lhůtě 2 týdnů) před auditem.
- Zákazník provede do certifikačního auditu / ročního dozorového auditu / ročního recertifikačního auditu úplný interní audit (příčemž musí být auditovány všechny prvky příslušné normy a všechna pracoviště / výrobní závody a případně vývojová střediska relevantní pro rozsah certifikace), jakož i přezkoumání systému managementu.
- Zákazník umožní auditorskému týmu během auditu nahlédnout do záznamů důležitých z hlediska fungování systému managementu a poskytne mu přístup k příslušným organizačním jednotkám, příslušnému vybavení, pracovníkům a zákaznickovým subdodavatelům, kterých se audit týká.
- Zákazník jmenuje člena vedení společnosti odpovědnou kontaktní osobou pro realizaci auditu. Tím je představitel společnosti ve funkci manažera příslušného systému managementu.
- Po udělení certifikátu nebo po jeho rozšíření či doplnění je zákazník povinen neprodleně písemně sdělovat všechny důležité změny certifikačnímu místu (to se týká např. změny právní či organizační formy, hospodářských nebo vlastnických vztahů, organizace a managementu [jako jsou klíčové osoby ve vedoucích pozicích, personál s rozhodujícími kompetencemi, odborní pracovníci, atd.], kontaktních adres a pracovišť, změn výrobků nebo výrobních nebo výrobních metod, jakož i podstatných změn systému managementu a procesů).
- Zákazník je povinen zaznamenávat všechny stížnosti / námitky ohledně systému managementu a jeho účinnosti, spolu s nápravnými opatřeními a jejich výsledky zdokumentovat je a předkládat je auditu při auditu.
- Zákazník je povinen provádět nezbytné kroky k plnění požadavků certifikace včetně provedení příslušných změn v rámci platnosti certifikace.

Všeobecné podmínky pro certifikaci potravin / krmiv



- Zákazník je povinen splňovat požadavky na certifikované výrobky v rámci probíhající výroby a splňuje požadavky certifikačního schématu.
- Zákazník informuje certifikační místo o záměrech využít poradenských služeb v oblasti systému management před nebo po uzavření smlouvy, aby se zabránilo konfliktním situacím mezi certifikačním místem a poradenskou firmou. To se týká také organizací, které provádí „vnitropodniková školení“ nebo interní audity systémů managementu.
- V rámci zachování akreditace, notifikace, schválení, atd. zákazník prohlašuje, že umožní případné provedení tzv. Witness auditu v jeho organizaci a umožní přístup k příslušným souborům.
- Zákazník má právo odmítnout auditory jmenované certifikačním místem. Pokud není dosažena shoda ani po 3. návrhu, je smlouva po vzájemné dohodě zrušena.
- Pokud je uplatněna kombinovaná certifikace systémů management, zákazník se zavazuje splnit všechny podmínky, týkající se kombinované certifikace systémů management a v případě jejich nesplnění bezodkladně informovat certifikační místo.

Těmi jsou jednotlivě:

- Stanovení, vytvoření a udržování systému managementu, který platí jednotně pro všechny pobočky / výrobní závody. To se týká také hlavních dokumentovaných postupů.
- Dozor nad celým systémem managementu představitelem vedení z centrály společnosti. Představitel vedení má pravomoc vydávat pokyny všem pobočkám/výrobním závodům.
- Pravidla, která stanoví, že určité úseky společnosti pracují centrálně pro všechny oblasti, např. vývoj produktu a procesu, nákup, personální oddělení, atd.
- Provedení interních auditů ve všech výrobních závodech/pobočkách společnosti před certifikačním auditem.
- Uzavření dohody mezi zákazníkem a certifikačním místem, která je ve všech pobočkách/výrobních závodech právně vymahatelná.

1.3 Opatření týkající se zdraví a bezpečnosti při práci

1.3.1 Opatření provedená zákazníkem

- Před provedením smluvní služby zákazník poskytne informace o nebezpečích, rizicích a zátěži, které mohou vzniknout z pracovního prostředí v závodu nebo provozu zákazníka, včetně všech informací o nebezpečných látkách ve zkušebních vzorcích. Zákazník poskytne informace, zda a případně do jaké míry je vyžadováno posouzení nebezpečí a rizika pro objednané činnosti.
- Zákazník zavede odpovídající opatření pro první pomoc, alarm a záchranu a jmenuje kontaktní osoby a určí jejich pravomoci.
- Zákazník zajistí, aby pracovníci TÜV NORD CERT prováděli činnosti pouze v doprovodu zaměstnance zákazníka.
- Zákazník poskytne pracovníkům certifikačního místa poučení na základě posouzení nebezpečí a rizik a návodů k obsluze, včetně čísel tísňového volání a shromažďovacích míst v případě nebezpečí, a také o způsobu fungování a bezpečnosti zařízení, které musí být za takových okolností použity.
- Zákazník poskytne bezplatně veškeré potřebné osobní ochranné prostředky, které mohou být nezbytné a které jsou poskytovány certifikačním místem (přilbu, bezpečnostní obuv, ochranné pomůcky pro sluch a zrak – např. sluchátka, ochranné brýle).

1.3.2 Certifikační místo

Zaměstnance certifikačního orgánu smí vykonávat činnost pouze tehdy, jsou-li pracovní prostředí a podmínky bezpečné. Zaměstnanec má právo odmítnout vykonat práci, pokud se vyskytují nepřijatelná nebezpečí / rizika / zátěže.

2. Platnost a užívací právo značky a certifikátu

- Platnost certifikátu začíná datem udělení certifikátu. Doba platnosti je závislá na normě, podle které audit probíhá, ale nesmí být delší než maximálně 3 roky. To předpokládá, že jsou na základě data certifikačního auditu prováděny dle příslušných akreditačních pravidel nebo certifikačních norem pravidelné kontrolní audity s pozitivním výsledkem. V odůvodněných případech může být požadován narychlo oznámený kontrolní audit. Rozhodnutí o takovém auditu je v kompetenci certifikačního místa. Stejně podmínky platí pro používání zkušební značky.
- Rozsah platnosti certifikace je uveden v německém příp. anglickém jazyce. Překlad do dalších jazyků bude proveden co nejpřesněji. V případě pochybností nebo rozporů je závazná pouze německá nebo anglická verze certifikátu.
- Povolení používat zkušební značku platí výlučně pro certifikovanou oblast firmy zákazníka. Není dovoleno používat značku pro činnosti, které jsou mimo rozsah platnosti certifikace.
- Zkušební značka smí být použita jen ve formě stanovené TÜV NORD CERT. Značka musí být snadno čitelná a jasně viditelná. Zákazník není oprávněn provádět změny certifikátu a/nebo značky. Certifikát a zkušební značka nesmí být použity za účelem klamavé reklamy.
- Pokud zákazník poskytuje ostatním kopie certifikační dokumentace, musí být dokumenty reprodukovány v plném rozsahu nebo dle specifikace uvedené v certifikačním schématu.
- Zkušební značku smí používat pouze zákazník, a to pouze v bezprostředním spojení se jménem nebo logem firmy. Nesmí být použita na výrobcích nebo baleních výrobků, což by mohlo být považováno za potvrzení shody výrobku.
- Není dovoleno používat značku v laboratorních zprávách, kalibračních listech nebo inspekčních zprávách a certifikátech pro osoby, neboť tyto podklady jsou v této souvislosti pokládány za výrobky.
- Zákazník se zavazuje k tomu, že značka a certifikát budou v reklamě použity jen takovým způsobem, že bude o oblasti certifikace zákazníka podána informace v souladu s podmínkami certifikace. Zákazník dále dbá o to, aby v rámci soutěže nevznikl dojem, že se při certifikaci certifikačním místem jednalo o kontrolu státním orgánem nebo úřední inspekcí.

- Pokud budou třetí stranou uplatňovány na certifikační místo nároky plynoucí ze zásad ručení za výrobek, které vznikly neoprávněným užitím zkušební značky a/nebo certifikátu zákazníkem, čímž dojde k porušení smluvních podmínek, je tento povinen certifikační místo od těchto nároků osvobodit. To se týká i nároků třetí strany na certifikační místo na základě reklamních tvrzení nebo dalšího chování ze strany zákazníka.
- Zákazník obdrží nepřenositelné, nevýhradní a na dobu platnosti smlouvy omezené právo používat zkušební značku a certifikát dle výše uvedených podmínek.
- Použití značky a certifikátu je omezena na zákazníka a nesmí být bez výslovného souhlasu certifikačního místa zákazníkem přeneseno na třetí stranu nebo právního nástupce. Pokud je takové přenesení práva na používání značky a certifikátu ze strany zákazníka žádoucí, musí být podána příslušná žádost. Bude-li to nutné, musí být proveden nový audit.
- Použití zkušební značky v konkrétních případech se řídí uděleným certifikátem.

3. Ukončení užívacího práva

3.1 Právo zákazníka používat zkušební značku a vlastnit certifikát automaticky končí s okamžitou účinností, bez nutnosti výpovědi, když mimo jiné

- zákazník neprodleně neoznámí certifikačnímu místu změny nebo známky těchto změn ve své společnosti mající rozhodující vztah k certifikaci,
- zkušební značka a/nebo certifikát jsou používány v rozporu s bodem 2,
- výsledky kontrolních auditů nepotvrdí další platnost certifikátu,

- na majetek zákazníka je vyhlášen konkurz nebo je odmítnut soudní návrh na zahájení konkurzu pro nedostatek podstaty,
- kontrolní audity nemohou být provedeny ve stanovených termínech, nebo
- ve vztahu ke zkušební značce vznikají spory ohledně práv pro hospodářskou soutěž a práv duševního vlastnictví.

Certifikační místo má právo pozastavit či ukončit platnost certifikátu a tím oprávnění používat zkušební značku, pokud budou certifikačnímu místu dodatečně známy nové poznatky týkající se posouzení certifikačního postupu nebo jeho výsledku.

Dále mají TÜV NORD CERT a zákazník právo smluvní vztah s okamžitou platností vypovědět pokud bude zákazníkovi právoplatně zakázáno používat značku. Totéž platí pro certifikát.

- 3.2 Certifikační místo má právo při vzniku důvodů uvedených v odst. 3.1 a po důkladné a odborné analýze zahájit decertifikační postup a pozastavit nebo stáhnout certifikát, případně ho prohlásit neplatným. Způsob, jakým je certifikace opět uvedena v platnost, je uveden v popisu služby specifické pro dané schéma. Vícenáklady z toho plynoucí nese zákazník.
- 3.3 Při ukončení užívacího práva nebo po vypršení platnosti certifikátu je zákazník povinen všechny certifikáty vrátit certifikačnímu místu.
- 3.4 Všeobecné podmínky pro certifikaci Systému managementu obdobně platí pro rozšíření nebo doplnění certifikátů.