

1. Povinnosti certifikačního místa a zákazníka

1.1 Povinnosti certifikačního místa

- Certifikační místo TÜV NORD CERT (dále jen „certifikační místo“) se zavazuje zacházet se všemi poskytnutými informacemi o společnosti zákazníka důvěrně v souladu s dohodnutými pravidly o důvěrnosti a výhradně pro dohodnuté účely. Poskytnuté dokumenty a informace nesmí být předány třetím stranám. Z tohoto je vyloučeno poskytnutí dokumentů akreditačním místům v rámci monitorování a dozoru certifikačního místa, stejně jako podávání a poskytnutí informací rozhodčímu místu při řešení sporů. Certifikační místo provádí certifikaci a dozor podle pravidel TÜV NORD CERT. Základem certifikace je plnění požadavků kriteriální normy nebo normy kvality uvedené v nabídce, jakož i národních právních předpisů pro akreditaci / jmenování certifikačního místa / notifikované osoby.
- Certifikační místo provádí certifikaci a kontrolní audity na základě příslušného postupu a předpisů / norem a v případě kladného výsledku vydá certifikát.
- Certifikační místo uchovává a zveřejňuje seznam certifikovaných firem a rovněž na vyžádání uvádí rozsah certifikace.
- Stížnosti třetích stran na systémy managementu u 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).

1.2 Povinnosti zákazníka

- Nejpozději čtyři týdny před provedením (certifikačního, kontrolního nebo recertifikačního) auditu na místě zákazník poskytne vedoucímu auditorského týmu nezbytné podklady, jako je dokumentace systému managementu, přezkoumání vedením a záznamy týkající se provedených interních auditů.

Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu



- Zákazník provede do certifikačního auditu úplný interní audit, který zahrnuje všechny požadavky na systém managementu příslušné normy a z rozsahu platnosti certifikátu vyplývající procesy a výrobní místa, jakož i přezkoumání systému managementu.
- Zákazník vytvoří pro tříletý certifikační cyklus program interního auditu „vycházející z analýzy rizik“ zahrnující všechny požadavky na systém managementu a zohledňující velikost organizace, rozsah a složitost systému managementu, produkty, procesy a příslušná výrobní místa. Minimálně jednou ročně je program auditu hodnocen z hlediska jeho vhodnosti a účinnosti.
- V případě certifikace více pracovišť musí být všechna pracoviště spadající do certifikované oblasti zahrnuta do programu interního auditu organizace. Každé pracoviště musí být auditováno minimálně jednou během tříletého certifikačního cyklu. Centrála (hlavní kancelář) musí být auditována každý rok.
- V rámci tříletého certifikačního cyklu zákazník provádí roční 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.
- 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 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, rozsahu platnosti certifikovaného systému managementu i podstatných změn systému managementu a procesů).
- Zákazník je povinen informovat certifikační místo o všech závažných událostech (např. stažení výrobku, pracovní úrazy, nebezpečné havárie, procesní poruchy). Certifikační místo podnikne příslušné kroky k posouzení situace a jejího dopadu na certifikaci a provede příslušná opatření.

Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu



- Zákazník je povinen zaznamenávat všechny stížnosti ohledně systému managementu a jeho účinnosti, spolu s nápravnými opatřeními a jejich výsledky a dokladovat je auditorovi při auditu.
- V závislosti na závažnosti neshody je zákazník povinen ve lhůtě stanovené certifikačním místem informovat auditorský tým o nápravných opatřeních, která byla stanovena, včetně plánovaných termínů pro splnění, nebo o zavedení nápravných opatření.
- Zákazník informuje certifikační místo o záměrech využít poradenských služeb v oblasti systému managementu 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 udržování akreditace, notifikace, jmenování, schválení, atd. zákazník prohlašuje, že umožní posuzovatelům z akreditačních organizací účast na auditech, které se mohou konat v jeho organizaci, např. Witnessaudit (účast akreditačního orgánu na (re)certifikačním / kontrolním auditu) a umožní akreditačnímu místu přístup k dokumentaci a nahlédnutí do složek.
- Zákazník má právo odmítnout auditory jmenované certifikačním místem. Pokud není dosažena shoda ani po 3. návrhu, je certifikační orgán oprávněn smlouvu zrušit.
- V případě **koncernové certifikace** založené na vzorkování je zákazník zavázán plnit všechny následující podmínky koncernové certifikace a jejich případné nesplnění neodkladně ohlásit certifikačnímu místu. Těmi jsou jednotlivě:
 - Stanovení, vytvoření a udržování systému managementu, který platí jednotně pro všechna místa / výrobní závody / pobočky. To se týká také hlavních dokumentovaných postupů.
 - Monitorování celého systému centrálou (hlavní kanceláří). Hlavní kancelář má pravomoc vydávat pokyny všem místům / výrobním závodům / pobočkám.
 - Zvláštní ujednání, že určité úseky a oddělení pracují pro všechny oblasti a oddělení v rámci míst, např. vývoj produktu, technologický vývoj, nákup, personální oddělení atd.
 - Provedení interních auditů ve všech místech / výrobních závodech / pobočkách před certifikačním auditem.

- Uzavření dohody mezi zákazníkem a certifikačním místem, která je ve všech místech / výrobních závodech / pobočkách právně vymahatelná.
- Za účelem prověření stížností, v důsledku změn nebo v rámci následných kroků po pozastavení certifikátu může být nezbytné provést narychlo ohlášený nebo neohlášený audit. V takových případech
 - certifikační orgán upřesní, za jakých podmínek tento narychlo ohlášený audit proběhne,
 - není možné proti členům auditorského týmu u narychlo ohlášeného auditu vznášet námitky,
 - náklady na dodatečný audit hradí zákazník.
- V případě převodu certifikace je zákazník povinen zpřístupnit TÜV NORD CERT, jako přijímajícímu certifikačnímu místu, všechny požadované dokumenty (certifikát/certifikáty z předchozích certifikačních míst; zpráv z prvotního certifikačního, posledního recertifikačního nebo posledního kontrolního auditu; stav otevřených neshod). TÜV NORD CERT provede převod certifikace, až bude přezkoumání převodu certifikace „Pre-Transfer Review“ dokončeno s pozitivním výsledkem. Převod certifikace je možný pouze v případě, kdy má zákazník platný certifikát minimálně další 3 měsíce. Jakmile TÜV NORD CERT vydá certifikát po převodu certifikace, informuje TÜV NORD CERT původní certifikační místo o převodu certifikace.

1.3 Opatření týkající se bezpečnosti práce

1.3.1 Opatření provedená zákazníkem

- Včas před provedením zakázky 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. Platí zde právní požadavky.
- 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 návodu(ů) k provozu, včetně čísel tísňového volání a shromažďovacích míst v případě nebezpečí, a také o způsobu fungování a bezpečnosti zařízení, které mají být za takových okolností případně použity.
- Zákazník poskytne bezplatně veškeré potřebné osobní ochranné prostředky, které mohou být nezbytné a které nejsou poskytovány certifikačním místem (přilbu, bezpečnostní obuv, ochranné pomůcky pro sluch a zrak – např. sluchátka, ochranné brýle).

1.3.2 Certifikační místo

- Pracovníci certifikačního místa smějí provádět činnosti pouze za předpokladu, že jsou zajištěny bezpečné podmínky a bezpečné pracovní prostředí. Pokud existují nepřijatelná nebezpečí / rizika / zátěž, mají pracovníci právo odmítnout provedení činnosti.

1.4 Další požadavky na certifikaci systémů energetického managementu podle normy DIN EN ISO 50001

1.4.1 Důkaz o neustálém zlepšování energetické náročnosti

- Organizace zákazníka musí v předstihu předložit důkaz o zlepšování energetické náročnosti za účelem vydání prvotního certifikátu.
- Za účelem udržení certifikátu musí organizace při každém recertifikačním auditu (každé 3 roky) předložit důkaz o neustálém zlepšování energetické náročnosti.

1.4.2 Energetické audity podle normy DIN EN 16247-1 (nebo ISO 50002)

- Pokud certifikační místo provádí ve společnosti energetický audit podle normy DIN EN 16247-1 (nebo ISO 50002), nemůže ve stejné společnosti provádět certifikační audity podle norem (DIN EN) ISO 50001 a (DIN EN) ISO 14001. „Společnost“ v tomto kontextu znamená nejmenší právnickou osobu (např. s.r.o.). Ostatní společnosti ve skupině společností nejsou tímto nařízením ovlivněny, stejně jako společnosti po změně názvu.

2. Platnost a užívací právo značky a certifikátu

- Platnost certifikátu začíná datem udělení certifikátu a končí podle data uvedeného na certifikátu. Doba platnosti je závislá na normě, podle které audit probíhá; 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 (např. roční, půlroční) s pozitivním výsledkem. V odůvodněných případech může být požadován narychlo oznámený kontrolní audit. Rozhodnutí o takovém auditu je v kompetenci certifikačního místa. Rozšíření certifikátu o VDA 6.X platí pouze ve spojení s platným uděleným certifikátem dle ISO 9001. Stejně podmínky platí pro používání značky.
- Rozsah platnosti certifikace je uveden v německém příp. anglickém jazyce. Překlad do dalších jazyků bude proveden co nejpřesněji. V případě pochybností nebo námitek je závazná pouze německá nebo anglická verze.
- Povolení používat značku platí výlučně pro certifikovanou oblast firmy zákazníka. Není dovoleno použití značky pro činnosti, které jsou mimo rozsah platnosti certifikace.
- Značka smí být použita jen ve formě stanovené certifikačním místem. Značka musí být snadno čitelná a jasně viditelná. Zákazník není oprávněn provádět změny certifikátu a/nebo značky. Certifikát a značka nesmí být použity za účelem klamavé reklamy.
- Značku smí používat pouze zákazník, a to pouze v bezprostředním spojení se jménem nebo logem firmy. Nesmí být použita na výrobcích nebo baleních výrobků, ani ve vztahu k produktům a/nebo postupům zákazníka, což by mohlo být považováno za potvrzení shody výrobku.
- Není dovoleno používat značku v laboratorních zprávách, kalibračních listech, inspekčních zprávách nebo osvědčeních / certifikátech pro různé osoby, neboť tyto podklady jsou v této souvislosti pokládány za výrobky.
- Zákazník zajistí, aby značka a certifikát byly v reklamě použity jen takovým způsobem, aby byla o oblasti certifikace zákazníka podána informace v souladu s certifikací. Zákazník dále dbá o to, aby v rámci soutěže nevznikl dojem, že se při certifikaci certifikačním místem jednalo o kontrolu státním orgánem nebo úřední inspekci.
- Pokud budou třetí stranou uplatňovány na certifikační místo nároky plynoucí ze zásad ručení za výrobek, které vznikly neoprávněným použitím 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 značku a certifikát dle výše uvedených podmínek.
- Použití značky a certifikátu je omezeno 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 značky v konkrétních případech se řídí uděleným certifikátem.

3. Ukončení uživatelského práva

3.1 Právo zákazníka používat 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,
- značka a/nebo certifikát jsou používány v rozporu s bodem 2,
- výsledek 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 z důvodů, za které odpovídá zákazník, provedeny ve stanovených termínech,
- nápravná opatření k neshodám nebyla provedena ve stanovených termínech nebo výsledky těchto opatření nejsou uspokojivé, nebo
- ve vztahu ke 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 značku, pokud budou certifikačnímu místu dodatečně známy odpovídající nové poznatky týkající se posouzení certifikačního postupu nebo jeho výsledku.

Certifikační místo si vyhrazuje právo učinit konečné rozhodnutí ve vztahu k certifikaci, vydání, odmítnutí nebo zachování certifikace, rozšíření nebo zúžení/omezení rozsahu certifikace, obnovení, pozastavení nebo obnovení po pozastavení, nebo odnětí certifikace.

Dále mají certifikační místo 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. Pokud bude zákazník nejpozději do 6 měsíců od pozastavení certifikátu schopen prokázat, že bylo opět dosaženo souladu s požadavky, může být certifikace opět uvedena v platnost. Vícenáklady z toho plynoucí nese zákazník.
- 3.3 Při ukončení uživatelského práva je zákazník povinen shromáždit a zničit všechny certifikáty (originály, kopie, dokumenty ve formátu pdf) a ukončit používání certifikátů k reklamním účelům.
- 3.4 Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu platí obdobně pro rozšíření nebo doplnění certifikátů.