

1. Povinnosti certifikačního orgánu a zákazníka

1.1 Povinnosti certifikačního orgánu

- Certifikační orgán TÜV NORD Czech s.r.o. (dále jen „certifikační orgán“) se zavazuje zacházet se všemi poskytnutými informacemi o společnosti zákazníka důvěrně v souladu s dohodnutými pravidly o důvěrnosti a používat tyto informace pouze k dohodnutému účelu. Poskytnuté dokumenty a informace nesmí být zpřístupněny ani postoupeny třetím stranám. Z tohoto je vyloučeno poskytnutí dokumentů akreditačním místům v rámci monitorování certifikačního orgánu, stejně jako podávání a poskytnutí podrobných informací rozhodčímu místu při řešení sporů. Certifikační orgán provádí certifikaci a dozor podle pravidel TÜV NORD Czech, s.r.o. Základem certifikace je plnění požadavků kritériální normy nebo normy kvality uvedené v nabídce, jakož i národních právních předpisů pro akreditaci / jmenování certifikačního orgánu / notifikované osoby.
- Certifikační orgán provádí certifikaci a dozor podle pravidel TÜV NORD Czech, s.r.o. na základě příslušného postupu a předpisů / norem a pokud je výsledek pozitivní, vydá certifikát.
- Certifikační orgán uchovává seznam certifikovaných společností a rovněž uvádí rozsah certifikace.
- Stížnosti třetích stran na systémy managementu¹ zákazníků, kteří byli certifikováni certifikačním orgánem, budou písemně evidovány, zkoumány a projednány.

Certifikační orgán eviduje písemné stížnosti a námítky zákazníků k certifikačním postupům, zkoumá okolnosti a řeší stížnosti / námítky. Nedosáhne-li zákazník a certifikační orgán žádné dohody, uplatní se postup pro stížnosti / námítky, který je uveřejněn na internetové stránce TÜV NORD Czech, s.r.o. (www.tuev-nord.cz).

¹ Systém management zahrnuje Systém management bezpečnosti krmiv
Všeobecné podmínky pro certifikaci krmiv

1.2 Povinnosti zákazníka

- Nejméně čtyři týdny před provedením auditu (certifikačního, dozorového nebo recertifikačního) auditu na místě poskytne zákazník auditního týmu potřebnou dokumentaci, jako je dokumentace systému managementu, záznamy o interních auditech a dokumentaci k přezkoumání vedením.
- Zákazník provede do certifikačního auditu úplný interní audit, přičemž 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.
- Na základě „posouzení rizik“ zákazník vytvoří program interního auditu pro certifikační cyklus, který pokrývá všechny požadavky na systém managementu, přičemž je zohledněna velikost organizace, rozsah a složitost systému managementu, produkty, procesy a příslušná místa. Hodnocení vhodnosti a účinnosti programu auditu probíhá minimálně jednou ročně.
- V případě certifikace organizace s více místy (multi-site) musí být všechna místa spadající pod certifikaci zahrnuta v programu interního auditu organizace. Každé místo musí být auditováno minimálně jednou během tříletého certifikačního cyklu.
- V rámci tříletého certifikačního cyklu zákazník provádí roční přezkoumání vedením.
- 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 neprodleně písemně sdělovat všechny důležité změny certifikačnímu orgánu (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 management a procesů).

- Zákazník je povinen neprodleně informovat certifikační orgán všech závažných mimořádných událostech (např. stažení výroku, pracovní úrazy, nebezpečné mimořádné události narušení procesů). Certifikační orgán následně provede odpovídající kroky k posouzení situace a jejího dopadu na certifikaci a následně zavede odpovídající opatření.
- Zákazník je povinen zaznamenávat všechny stížnosti / námitky ohledně shody s požadavky certifikace, zdokumentovat je a předkládat je na vyžádání certifikačnímu orgánu při auditu. Zákazník přijme vhodná opatření v souvislosti s těmito stížnostmi a případnými nedostatky zjištěnými u výrobků, které ovlivňují shodu s požadavky na certifikaci, a dokumentuje příslušná opatření.
- Zákazník je povinen v závislosti na závažnosti neshody informovat auditorský tým ve lhůtě stanovené certifikačním orgánem o stanovených nápravných opatřeních a termínech jejich zavedení, nebo o provedených nápravných opatřeních.
- Zákazník je povinen provádět nezbytné kroky k plnění požadavků certifikace včetně provedení příslušných změn v rámci platnosti certifikace.
- Zákazník je povinen splňovat požadavky na certifikované výrobky v rámci probíhající výroby a všechny požadavky certifikačního schématu.
- Zákazník informuje certifikační orgán o záměrech využít poradenských služeb v oblasti systému management před nebo po uzavření smlouvy, aby se zabránilo konfliktním situacím mezi certifikačním orgánem a poradenskou firmou. To se týká také organizací, které provádí „vnitropodniková školení“ nebo interní audity systémů managementu.
- V rámci zachování akreditace, notifikace, schválení, jmenování atd. zákazník prohlašuje, že umožní účast hodnotitelům z akreditačních organizací při auditech, např. witness auditu

(účast akreditačního orgánu při (re)certifikačním/kontrolním auditu) v jeho organizaci a umožní přístup k příslušným souborům.

- Zákazník má právo odmítnout auditory jmenované certifikačním orgánem. Pokud není dosažena shoda ani po 3. návrhu, je smlouva po vzájemné dohodě zrušena.
- Pokud je uplatněna **certifikace organizace s více místy** (multi-site certifikace), zákazník se zavazuje splnit všechny podmínky, týkající se multi-site certifikace v případě jejich nesplnění bezodkladně informovat certifikační orgán.

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 orgánem, která je ve všech pobočkách/výrobních závodech právně vymahatelná.
-
- Může nastat situace, kdy bude nutné provést dodatečné narychlo oznámené nebo neohlášené auditu, např. při prošetřování stížností v důsledku změn nebo v návaznosti na pozastavení certifikátu. V takových případech:
 - Certifikační orgán stanoví podmínky, za kterých se tyto narychlo oznámené auditu uskuteční.
 - Zákazník nemá u narychlo oznámených auditů právo rozporovat členy auditního týmu.

Náklady spojené s dodatečnými auditu budou účtovány klientovi.

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, poplach a záchrannou akci a jmenuje kontaktní osoby a určí jejich pravomoci.
- Zákazník zajistí, aby pracovníci certifikačního orgánu 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 neposkytne certifikační orgán (přilbu, bezpečnostní obuv, ochranné pomůcky pro sluch a zrak – např. sluchátka, ochranné brýle).

1.3.2 Certifikační orgán

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 začínám datem udělení certifikátu a končí dle data uvedeného na 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 (např. v ročních nebo půlročních intervalech) s pozitivním výsledkem. V odůvodněných případech může být požadován narychlo oznámený kontrolní audit. Rozhodnutí o takovém auditu je v kompetenci certifikačního orgánu.
- 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 certifikačním orgánem. 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 inspekci.

- Pokud budou třetí stranou uplatňovány na certifikační orgán 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 orgán od těchto nároků osvobodit. To se týká i nároků třetí strany na certifikační orgán 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 orgánu 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 majetku,
- kontrolní audity nemohou být provedeny ve stanovených termínech z důvodů, za které je zodpovědný zákazník,
- nápravná opatření nebyla provedena ve stanovených lhůtách, nebo výsledky takových opatření nejsou dostatečné nebo
- ve vztahu ke zkušební značce vznikají spory ohledně práv pro hospodářskou soutěž a práv duševního vlastnictví.

Certifikační orgán 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.

Certifikační orgán si vyhrazuje právo učinit konečné rozhodnutí týkající se certifikace, vydání, odmítnutí nebo zachování certifikátu, rozšíření nebo zúžení/omezení rozsahu certifikace, obnovení po pozastavení nebo odnětí certifikátu.

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

- 3.2 Certifikační orgán 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 zákazník nejpozději do 6 měsíců od pozastavení certifikace prokáže shodu s požadavky na certifikaci, je možné certifikaci obnovit. Toto ustanovení platí v případě, že neexistují specifické požadavky normy. Veškeré náklady spojené s tímto postupem nese zákazník.
- 3.3 Při ukončení užívacího práva nebo po vypršení platnosti certifikátu je zákazník povinen všechny certifikáty zaslat zpět certifikačnímu orgánu. Stávající kopie musí zákazník stáhnout a zničeny a reklamní činnost spojená s těmito certifikáty musí být ukončena.
- 3.4 Všeobecné podmínky pro certifikaci Systému managementu obdobně platí pro rozšíření nebo doplnění certifikátů.