1. Dužnosti certifikacijskog tijela i klijenta
   1. Dužnosti certifikacijskog tijela
      * + Certifikacijsko tijelo se obvezuje da će sve inforrmacije klijenata kojima ima pristup tretirati kao povjerljiveu skladu sa svim dogovorenim pravilima o povjerljivosti. Iz ove obveze isključuju se dokumenti za akreditacijska tijela u okviru praćenja tijela za certifikaciju, kao i detaljno izvješćivanje i pružanje informacija arbitražnom tijelu u slučajevima sukoba.
      * Certifikacijsko tijelo provodi certifikaciju i nadzor sukladno pravilima TÜV NORD CERT-a. Zahtjevi standarda ili standarda kvalitete koji se navode u ponudi, kao i nacionalnog zakonodavstva na kojem se temelji akreditacija / certifikacijsko tijelo / prijavljeno tijelo čine osnovu certifikata.
      * Certifikacijsko tijelo obavještava nositelje certifikata o promjenama u postupku certificiranja koji izravno utječu na nositelje certifikata.
      * Certifikacijsko tijelo vodi popis certificiranih tvrtki, također navodeći opseg certifikacije. Na zahtjev zainteresiranih trećih osoba, certifikacijsko tijelo će dati informacije o certificiranim tvrtkama
      * Prigovori trećih osoba na sustav upravljanja1 tvrtki koje su certificirane od strane certifikacijskog tijela TÜV NORD CERT bilježe se u pisanom obliku, provjeravaju i obrađuju.

Certifikacijsko tijelo zapisuje žalbe i prigovore klijenta u vezi s certifikacijskom procedurom u pisanom obliku, provjerava činjenice slučaja i istražuje žalbe / prigovore. Ako se ne postigne dogovor između klijenta i certifikacijskog tijela, koristi se postupak žalbe / prigovora objavljen na internetu TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de).

1 Sustav upravljanja uključuje PEFC COC, PEFC FM i FSC COC

* 1. Dužnosti klijenta
     + U mjeri u kojoj pravila o akreditaciji predviđaju za fazu 1 audita, klijent u trenutku dogovorene faze 1 osigurava sve dokumente koji su relevantni za sustav upravljanja u trenutnom obliku (priručnik, postupci, opisi procesa, ostali relevantni dokumenti, evidencije o internim auditima i pregledima uprave koji su izvršeni). Faza 1 audita se odvija u prostoru klijenta. U slučaju svih ostalih procedura, relevantni dokumenti moraju biti dostavljeni na vrijeme prije audita (2 tjedna).
     + Klijent provodi kompletni interni audit prije audita certifikacijskog tijela, kao i prije godišnjih nadzornih / recertifikacijskih audita (svi elementi relevantnog standarda i sve lokacije tvrtke / proizvodnia mjesta i, ako je to prikladno, razvojne lokacije koje su relevantne za opseg certifikata moraju biti auditirani), te također provodi procjenu sustava upravljanja.
     + Za vrijeme trajanja audita, klijent dopušta timu auditora da pregledaju podatke koji su relevantni za područje audita i omogućava timu pristup organizacijskim jedinicama tvrtke, relevantnoj opremi, osoblju i klijentovim podizvođačima koji su uključeni.
     + Klijent imenuje kontakt osobu iz uprave tvrtke koja je odgovorna za izvršenje audita. Ovo je općenito predstavnik koji je imenovan za odgovarajući sustav upravljanja.
     + Klijent je dužan obavijestiti certifikacijsko tijelo o svim važnim promjenama koje se javljaju nakon izdavanja certifikata ili proširenja / dopune certifikata u pisanom obliku (to se, na primjer, odnosi na promjene u pravnom i organizacijskom obliku tvrtke, ekonomskoj ili vlasničkoj strukturi tvrtke, organizaciji i menadžmentu (poput ključnih članova osoblja na rukovodećim položajima, donositeljima odluka ili specijaliziranim ili visokim tehničkim osobljem itd.), kontakt adresu i lokacije, modifikacije proizvoda ili metode proizvodnje kao važne promjene u sustavu upravljanja i procesima.
     + Klijent ima obvezu bilježiti sve prigovore / pritužbe u odnosu na sustav upravljanja i njegovu učinkovitost, zajedno s korektivnim radnjama i njihovim rezultatima, da ih dokumentira i stavlja na raspolaganje auditoru prilikom audita..
     + Klijent mora poduzeti potrebne korake kako bi ispunio zahtjeve za izdavanje certifikata, uključujući provedbu odgovarajućih promjena za vrijeme trajanja valjanosti certifikata.
     + Klijent ima obvezu ispunjavanja zahtjeva certificiranih proizvoda u aktualnoj proizvodnji i ispunjavanja svih zahtjeva certifikacijske sheme.
* Kako bi se izbjegle situacije sukoba interesa između certifikacijskog tijela i konzultantske organizacije, klijent mora informirati certifikacijsko tijelo o konzultantskim uslugama koje su korištene u području sustava upravljanja prije ili nakon zaključivanja ugovora. To također uključuje organizacije koje su provele „in-house“ trening ili interni audit sustava upravljanja
* U okviru održavanja akreditacije, obavještenja, imenovanja, odobrenja i sl. klijent izjavljuje da pristaje na mogućnost održavanja witness audita u njegovoj organizaciji (sudjelovanje akreditacijskog tijela i (re)certifikacijskom/nadzornom auditu) i da akreditacijsko tijelo može pristupiti pregledu dokumentacije.
* Klijent ima pravo odbiti dodijeljene auditore za audit. Ukoliko se ne postigne dogovor nakon tri prijedloga, ugovor će se riješiti zajedničkim dogovorom.
* U slučaju grupne certifikacije temeljene na uzorkovanju, klijent je obavezan ispuniti sve uvjete vezane uz grupnu certifikaciju i prijaviti certifikacijskom tijelu sva eventualna neispunjenja uvjeta.

Detaljno, uvjeti su sljedeći:

* + Uspostavljanje, kreiranje i održavanje sustava upravljanja koji se primjenjuje jednako na sve lokacije/proizvodne pogone/podružnice. To se također primjenjuje i na osnovne dokumentirane procedure.
  + Nadzor cjelokupnog sustava upravljanja pod nadzorom predstavnika uprave koji se nalazi u sjedištu tvrtke. Ovaj predstavnik za upravljanje ima ovlasti izdati obvezujuće upute svim podružnicama / proizvodnim mjestima.
  + Pravila koja utvrđuju određena područja rada organizacije, a koja su centralizirana za sva područja, npr. Proces razvoja proizvoda, nabava, ljudski resursi itd.
  + Provođenje internih audita na svim lokacijama/proizvodnim pogonima/podružnicama prije certifikacijskog audita
  + Potpisivanje ugovora između klijenta i certifikacijskog tijela koji je zakonski provediv na svim lokacijama/proizvodnim pogonima/podružnicama organizacije.
  1. **Rješenja o zaštiti na radu i sigurnosti**
     1. Rješenja koja mora poduzeti klijent
        + Prije obavljanja ugovorenih usluga, klijent mora pružiti informacije vezane uz rizike, opasnosti i stres koji mogu proizaći iz radnog okruženja u tvornici ili radnim prostorijama klijenta. Ove informacije će uključiti i informacije o opasnim supstancama u testnim uzorcima. Klijent je dužan pružiti informacije o tome jesu li i u kojoj mjeri zahtijevane procjene rizika i opasnosti za aktivnosti koje su naručene.
        + Klijent mora osigurati dovoljno prve pomoći, alarma i spašavanja te imenovati kontakte i njihove odgovornosti vezane uz to.
        + Klijent mora osigurati da zaposlenici TÜV NORD CERT-a obavljaju posao samo uz pratnju zaposlenika klijenta.
        + Klijent mora osigurati zaposlenicima certifikacijskog tijela upute na temelju procjene rizika i opasnosti te upute za rad i uporabu. Upute moraju sadržavati hitne telefonske brojeve i točke sastajanja u slučaju opasnosti kao i opis funkcioniranja i sigurnosti bilo koje opreme koja se koristi u takvim okolnostima.
        + Klijent mora osigurati svu potrebnu zaštitnu opremu koja može biti potrebna a koja nije osigurana od strane certifikacijskog tijela (kaciga, sigurnosne čizme ili cipele, zaštita za uši ioči-npr. Čepići za uši, sigurnosne zaštitne naočale) bez naplate.
     2. Certifikacijsko tijelo

Zaposlenici certifikacijskog tijela mogu započeti s radom samo ako su okolnosti rada i radna okolina sigurni. Zaposlenik ima pravo odbiti obavljanje posla ukoliko su prisutni neprihvatljivi uzroci/opasnosti/stres.

1. Valjanost I prava korištenja testne oznake I certifikata

* Važenje certifikata počinje sa datumom izdavanja certifikata. Važenje certifikata ovisi o određenom standardu prema kojem je proveden audit, ali ne smije prelaziti više od tri godine. Pretpostavlja se, temeljeno na datumu certifikacijskog audita, da su nadzorni auditi u skladu sa posebnim akreditacijskom pravilima (nps. godišnje, polugodišnje) provedeni sa pozitivnim rezultatom. U određenim opravdanim slučajevima može se provesti i izvanredni nadzorni audit. U nadležnosti je certifikacijskog tijela da odluči o neophodnosti takovog audita. Isti se preduvjeti primjenjuju za uporabu testnog znaka.
* Opseg certifikacije naveden je na engleskom, njemačkom ili hrvatskom jeziku. . Prijevod na druge jezike radi se s dobrom namjerom. U slučaju sumnje ili prigovora, obvezujuća je engleska ili njemačka verzija.
* Odobrenje za upotrebu test znaka se odnosi samo na certificiranu djelatnost klijentove organizacije. Upotreba test znaka za aktivnosti izvan opsega certifikacije nije dopuštena
* Test znak smije se koristiti isključivo u obliku osiguranom od tsrane TÜV NORD CERTa. Znak mora biti čitljiv i lako uočljiv. Klijen nije ovlašten raditi ikakve izmjene certifikata i/ili testnog znaka.Certifikat i testni znak ne smije se koristiti u reklamne svrhe u obliku koji dovodi u zabludu.
* Ako klijent šalje kopije certifikata drugima, dokument se smije reproducirati u cijelosti ili kako je navedeno u certifikacijskoj shemi.
* Test znak smije koristiti isključivo klijent i samo u izravnoj vezi s nazivom ili znakom klijentove organizacije. Ne smije se koristiti na proizvodima ili pakiranjima proizvoda što bi moglo biti protumačeno kao potvrđivanje sukladnosti proizvoda.
* Nije dozvoljena upotreba test znaka na nalazima laboratorija, uvjerenjima o umjeravanju ili izvještajima inspekcija ili certifikatima za osobe, jer su ti dokumenti klasificirani kao proizvodi u ovoj vezi.
* Klijent mora osigurati da su testni znak i certifikat korišteni jedino u oglašavanju na takav način da se napravi izjava koja se odnosi na klijentovu certificiranu djelatnost koja odgovora certifikaciji. Također, klijent mora osigurati da se, unutar okvira natjecanja, ne stvori dojam da je certifikacija od strane certifikacijskog tijela ekvivalent vladinoj ili službenoj inspekciji.
* U slučaju tužbe prema certifikacijskom tijelu u skladu s načelima odgovornosti proizvoda temeljeno na upotrebi test znaka i/ili certifikata od strane klijenta koji krši uvjete ugovora, klijent ima dužnost smatrati certifikacijsko tijelo nevinim i osloboditi certifikacijsko tijelo od svih tužbi od trećih osoba. Isto se odnosi i na sve slučajeve kada je tužba podnešena protiv certifikacijskog tijela od strane trećih osoba na temelju tužbe za oglašavanje ili drugog postupanja od strane klijenta.
* Klijent dobiva pravo koje nije prenosivo i ekskluzivno, i ograničeno je ugovornim zahtjevima, da upotrijebi test znak i certifikat sukladno gore navedenim uvjetima.
* Upotreba test znaka i certifikata je ograničena na klijenta i ne može biti prenešena na treće osobe ili zakonske nasljednike bez izričitog odobrenja certifikacijskog tijela. Ukoliko klijent želi prenijeti pravo upotrebe test znaka i certifikata, mora se podnijeti odgovarajući zahtjev. Ukoliko je potrebno mora se provesti novi audit..
* Test znak koji se upotrebljava u pojedinačnom slučaju ovisi o izdanom certifikatu.

1. **Okončanje prava upotrebe**
   1. Pravo klijenta da koristi test znak i zatraži vlasništvo nad certifikatom završava automatski s neodgodivim učinkom bez potrebe da se izda izjava o okončanju ukoliko:
      * klijent odmah ne izvijesti certifikacijsko tijelo o promjenama u svojim operacijama koje su presudne za certifikaciju, ili posljedicama koje takve promjene mogu izazvati,
      * se test znak i/ili certifikat koriste na način da se krše odredbe točke 2,
      * rezultati nadzornog audita više ne opravdavaju zadržavanje certifikata,
      * je stečajni postupak pokrenut s obzirom na imovinu klijenta ili zahtjev je za otvaranje takvog postupka direktno protiv klijenta odbijen na temelju da su nedovoljna sredstva dostupna,
      * nadzorni audit ne može biti proveden unutar utvrđenih perioda ili
      * u slučaju nastalog spora u vezi s test znakom u djelokrugu zakona o natjecanju ili pravima intelektualnog vlasništva.

Certifikacijsko tijelo ima pravo suspendirati ili povući certifikat, a ovime se prekida pravo na korištenje test znaka, ako naknadno sazna za nove informacije koje se odnose na ocjenu certifikacijskog postupka ili njegov rezultat.

Osim toga, TÜV NORD CERT i klijent imaju pravo raskinuti ugovorni odnos s neposrednim učinkom, ako je korištenje testnog znaka zabranjeno klijentu na način koji je pravno obvezujući. Isto vrijedi i za certifikat

* 1. Certifikacijsko tijelo ima pravo poticati decertifikacijsku proceduru u slučaju razloga u točki 3.1, slijedeći pravilnu i stručnu analizu, i suspendirati, povući ili proglasiti certifikat nevažećim. Podizanje suspenzije je opisano u opisa pojedinačne usluge. Bilo koji trošak vezan uz to, biti će odgovornost klijenta.
  2. Klijent mora vratiti sve certifikate certifikacijskom tijelu kada su prava upotrebe okončana ili istekla. Klijent ispunjava svoju obvezu kada pošalje sve certifikate certifikacijskom tijelu.
  3. Opći uvjeti za certificiranje sustava upravljanja odnose se na odgovarajuće produženje ili proširenje certifikata.