

1. Povinnosti certifikačného miesta a zákazníka

1.1 Povinnosti certifikačného miesta

- Certifikačné miesto TÜV NORD CERT (ďalej len "certifikačné miesto") sa zaväzuje zaobchádzať so všetkými poskytnutými informáciami o spoločnosti zákazníka dôverne v súlade s dohodnutými pravidlami o dôvernosti a používať tieto informácie výhradne pre tento dohodnutý účel. Poskytnuté dokumenty a informácie nebudú poskytnuté tretím osobám. Z tohto je vylúčené poskytnutie dokumentov akreditačným miestam v rámci monitorovania a dozoru certifikačného miesta, rovnako ako podávanie a poskytnutie informácií rozhodcovskému súdu pri riešení sporov. Certifikačné miesto vykonáva certifikáciu a dozor podľa pravidiel TÜV NORD CERT. Základom certifikácie je plnenie požiadaviek kriteriálnej normy alebo normy kvality uvedenej v ponuke / zmluve o vykonávaní auditov, ako aj národných právnych predpisov pre akreditáciu / vymenovanie certifikačného miesta / autorizovanej osoby.
- Certifikačný orgán vykonáva certifikáciu a dohľad na základe príslušného popisu certifikácie a predpisov a ak je výsledok pozitívny, vydá certifikát.
- Certifikačné miesto uchováva a na požiadanie zverejňuje zoznam certifikovaných firiem a tiež uvádza rozsah certifikácie.
- Sťažnosti tretích strán na účinnosť systémov manažérstva zákazníkov, ktorí boli certifikovaní certifikačným miestom, budú písomne evidované, skúmané a prerokované.

Certifikačné miesto eviduje písomné sťažnosti a námietky zákazníkov k certifikačným postupom, skúma okolnosti a rieši sťažnosti / námietky. Ak nedôjde k vzájomnej dohode medzi zákazníkom a certifikačným miestom, uplatní sa postup pre sťažnosti / námietky, ktorý je uverejnený na internetovej stránke TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.com).

1.2 Povinnosti zákazníka

- Najmenej štyri týždne pred vykonaním (certifikačného, kontrolného alebo recertifikačného) auditu na mieste zákazník poskytne vedúcemu auditorského tímu nevyhnutné podklady, ako je dokumentácia systému manažérstva, preskúmanie vedením a záznamy týkajúce sa vykonaných auditov.

- Zákazník vykoná do certifikačného auditu úplný interný audit, ktorý zahŕňa všetky požiadavky na systém manažérstva príslušnej normy a z rozsahu platnosti certifikátu vyplývajúce procesy a výrobné miesta, ako aj preskúmanie systému manažérstva.
- Zákazník vytvorí pre trojročný certifikačný cyklus program interného auditu "vychádzajúc z analýzy rizík" zahŕňajúci všetky požiadavky na systém manažérstva a zohľadňujúci veľkosť organizácie, rozsah a zložitosť systému manažérstva, produkty, procesy a príslušné výrobné miesta. Minimálne raz ročne je program auditu hodnotený z hľadiska jeho vhodnosti a účinnosti.
- V prípade certifikácie viacerých pracovísk musia byť všetky pracoviská spadajúce do certifikovanej oblasti zahrnuté do programu interného auditu organizácie. Každé pracovisko musí byť auditované najmenej jedenkrát počas trojročného certifikačného cyklu. Centrála (hlavná kancelária) musí byť auditovaná každý rok.
- V rámci trojročného certifikačného cyklu zákazník vykonáva ročné preskúmanie systému manažérstva.
- Zákazník umožní audítorskému tímu počas auditu nahliadnuť do záznamov dôležitých z hľadiska fungovania systému manažérstva a poskytne mu prístup k príslušným organizačným jednotkám.
- Zákazník menuje člena vedenia spoločnosti zodpovednou kontaktnou osobou pre realizáciu auditu. Tým je predstaviteľ spoločnosti vo funkcii manažéra príslušného systému manažérstva.
- Po udelení certifikátu alebo po jeho rozšírení či doplnení, je zákazník povinný oznamovať všetky dôležité zmeny certifikačnému miestu (to sa týka napr. zmeny právnej alebo organizačnej formy, hospodárskych alebo vlastníckych vzťahov, organizácie a manažmentu [ako sú kľúčové osoby vo vedúcich pozíciách, personál s rozhodujúcimi kompetenciami, odborní pracovníci, atď.], kontaktných adries a pracovísk, rozsahu platnosti certifikovaného systému manažérstva i podstatných zmien systému manažérstva a procesov).
- Zákazník je povinný informovať certifikačné miesto o všetkých závažných udalostiach (napr. stiahnutie výrobku, pracovné úrazy, nebezpečné havárie, procesné poruchy). Certifikačné miesto podnikne príslušné kroky na posúdenie situácie a jej vplyvu na certifikáciu a vykoná príslušné opatrenia.

- Zákazník je povinný zaznamenávať všetky sťažnosti ohľadom systému manažérstva a jeho účinnosti, spolu s nápravnými opatreniami a ich výsledkami a dokladovať ich audítorovi pri audite.
- V závislosti od závažnosti nezhody je zákazník povinný v časovej lehote stanovenej certifikačným miestom informovať audítorský tím o nápravných opatreniach, ktoré boli stanovené, vrátane plánovaných termínov pre splnenie, alebo zavedenie nápravných opatrení.
- Zákazník informuje certifikačné miesto o zámeroch využiť poradenské služby v oblasti systému manažérstva pred alebo po uzavretí zmluvy, aby sa zabránilo konfliktným situáciám medzi certifikačným miestom a poradenskou firmou. To sa týka aj organizácií, ktoré vykonávajú "vnútropodnikové školenia" alebo interné audity systémov manažérstva.
- V rámci zachovania akreditácie, notifikácie, vymenovania, schválenia, atď. zákazník prehlasuje, že umožní posudzovateľom akreditačného orgánu zúčastniť sa prípadného auditu v jeho organizácii, napr. formou "Witness auditu" (účasť akreditujúceho orgánu na (re) certifikačnom / kontrolnom audite) a umožní akreditačnému orgánu prístup k dokumentácii a nahliadnutiu do zložiek.
- Zákazník má právo odmietnuť audítorov menovaných certifikačným miestom. Ak nie je dosiahnutá zhoda ani po 3. návrhu, certifikačné miesto môže zmluvu zrušiť.
- V prípade koncernovej certifikácie založenej na vzorkovaní sa zákazník zaväzuje plniť všetky nasledujúce podmienky koncernovej certifikácie a ich prípadné nesplnenie neodkladne ohlásiť certifikačnému miestu. Tými sú jednotlivé:
 - Stanovenie, vytvorenie a udržiavanie systému manažérstva, ktorý platí jednotne pre všetky miesta / výrobné závody / pobočky. To sa týka aj hlavných dokumentovaných postupov.
 - Monitorovanie celého systému centrálou (hlavná kancelária). Hlavná kancelária má právomoc vydávať usmernenia všetkým miestam / výrobným závodom / pobočkám.
 - Osobitné dohody, že určité úseky a oddelenia pracujú pre všetky oblasti a oddelenia v rámci miest, napr. vývoj produktu, technologický vývoj, nákup, personálne oddelenie, atď.
 - Vykonanie interných auditov vo všetkých miestach / výrobných závodoch / pobočkách pred certifikačným auditom.

- Uzavretie dohody medzi zákazníkom a certifikačným miestom, ktorá je vo všetkých miestach / výrobných závodoch / pobočkách právne vymožitelná.
- Za účelom preverenia sťažností, v dôsledku zmien alebo v rámci následných krokov po pozastavení certifikátu môže byť nevyhnutné vykonať narýchlo ohlásený alebo neohlásený audit. V takýchto prípadoch
 - certifikačný orgán upresní, za akých podmienok tento narýchlo ohlásený audit prebehne,
 - nie je možné proti členom auditorského tímu u narýchlo ohláseného auditu vznášať námietky,
 - náklady vyplývajúce z dodatočného auditu budú účtované zákazníkovi.

1.3 Opatrenia týkajúce sa zdravia a bezpečnosti pri práci

1.3.1 Opatrenia vykonané zákazníkom

- V primeranom čase pred vykonaním zmluvných služieb zákazník poskytne informácie o nebezpečenstvách, rizikách a záťaži, ktoré môžu vzniknúť z pracovného prostredia v závode alebo z prevádzky zákazníka, vrátane všetkých informácií o nebezpečných látkach v skúšobných vzorkách. Zákazník poskytne informácie, či a prípadne do akej miery sa vyžaduje posúdenie nebezpečenstva a rizika pre objednané činnosti. Platia tu právne požiadavky.
- Zákazník zavedie zodpovedajúce opatrenia prvej pomoci, alarm a záchranu a vymenuje kontaktné osoby, a určí ich právomoci.
- Zákazník zaistí, aby pracovníci TÜV NORD CERT vykonávali činnosti len v sprievode zamestnanca zákazníka.
- Zákazník poskytne pracovníkom certifikačného miesta poučenie na základe posúdenia nebezpečenstva a rizík a návodov na prevádzku, vrátane čísiel tiesňového volania a miest pre zhromaždenie v prípade nebezpečenstva, ako o spôsobe fungovania a bezpečnosti zariadení, ktoré majú byť za takýchto okolností prípadne použité.
- Zákazník poskytne bezplatne všetky potrebné osobné ochranné prostriedky, ktoré môžu byť potrebné a ktoré nie sú poskytované certifikačným miestom (prilbu, bezpečnostnú obuv, ochranné pomôcky pre sluch a zrak - napr. slúchadlá, ochranné okuliare).

1.3.2 Certifikačné miesto

- Pracovníci certifikačného miesta smú vykonávať činnosti iba za predpokladu, že sú zabezpečené bezpečné podmienky a bezpečné pracovné prostredie. Ak existujú neprijateľné nebezpečenstvá / riziká / záťaž, majú pracovníci právo odmietnuť vykonanie činnosti.

1.4 Ďalšie požiadavky na certifikáciu systému energetického manažérstva podľa normy DIN EN ISO 50001

1.4.1 Dôkaz o neustálom zlepšovaní energetickej náročnosti (hospodárnosti)

- Organizácia zákazníka musí v predstihu predložiť dôkaz o zlepšovaní energetickej hospodárnosti na účely vydania prvotného certifikátu.
- Za účelom udržania certifikátu musí organizácia pri každom recertifikačnom audite (každé 3 roky) predložiť dôkaz o neustálom zlepšovaní energetickej náročnosti.

1.4.2 Energetické audity podľa normy DIN EN 16247-1 (alebo ISO 50002)

- Ak certifikačné miesto vykonáva v spoločnosti energetický audit podľa normy DIN EN 16247-1 (alebo ISO 50002), nemôže v rovnakej spoločnosti vykonávať certifikačné audity podľa noriem (DIN EN) ISO 50001 a (DIN EN) ISO 14001. "Spoločnosť" v tomto kontexte znamená najmenšiu právnickú osobu (napr. s.r.o.). Ostatné spoločnosti v skupine spoločností nie sú týmto nariadením ovplyvnené, rovnako ako spoločnosti po zmene.

2. Platnosť a užívacie právo značky a certifikátu

- Platnosť certifikátu začína dátumom udelenia certifikátu a končí podľa dátumu uvedeného na certifikáte. Doba platnosti je závislá na norme, podľa ktorej audit prebieha; nesmie byť dlhšia ako maximálne 3 roky. To predpokladá, že sú na základe dátumu certifikačného auditu vykonávané podľa príslušných akreditačných pravidiel alebo certifikačných noriem pravidelné kontrolné audity (napr. ročné, polročné) s pozitívnym výsledkom. V odôvodnených prípadoch môže byť požadovaný narychlo oznámený kontrolný audit. Rozhodnutie o takomto audite je v kompetencii certifikačného miesta. Rozšírenie certifikátu o VDA 6.X je možné len

v spojení s platným udeleným certifikátom podľa ISO 9001. Rovnaké podmienky platia pre používanie značky.

- Rozsah platnosti certifikácie je uvedený v nemeckom príp. anglickom jazyku. Preklad do ďalších jazykov bude vykonaný čo najpresnejšie. V prípade pochybností alebo námietok je záväzná iba nemecká alebo anglická verzia.
- Povolenie používať značku platí výlučne pre certifikovanú oblasť firmy zákazníka. Nie je dovolené použitie značky pre činnosti, ktoré sú mimo rozsahu platnosti certifikácie.
- Značka smie byť použitá len vo forme stanovenej certifikačným miestom. Značka musí byť ľahko čitateľná a jasne viditeľná. Zákazník nie je oprávnený vykonávať zmeny certifikátu a / alebo značky. Certifikát a značka nesmú byť použité na účely klamlivej reklamy.
- Značku smie používať iba zákazník, a to len v bezprostrednom spojení s menom alebo logom firmy. Nesmie byť použitá na výrobkoch alebo baleniach výrobkov, ani nesmie byť použitá v súvislosti s výrobkami a / alebo postupmi zákazníka, ktoré by mohli byť považované za potvrdenie zhody výrobku.
- Nie je dovolené používať značku v laboratórnych správach, kalibračných listoch, inšpekčných správach alebo osvedčeniach / certifikátoch pre osoby, pretože tieto podklady sú v tejto súvislosti pokladané za výrobky.
- Zákazník zaistí, aby značka a certifikát boli v reklame použité len takým spôsobom, aby bola o oblasti certifikácie zákazníka podaná informácia v súlade s certifikáciou. Zákazník ďalej dbá o to, aby v rámci súťaže nevznikol dojem, že sa pri certifikácii certifikačným miestom jednalo o kontrolu štátnym orgánom alebo úradnú inšpekciu.
- Pokiaľ budú treťou stranou uplatňované na certifikačné miesto nároky plynúce zo zásad ručenia za výrobok, ktoré vznikli neoprávneným použitím značky a / alebo certifikátu zákazníkom, čím dôjde k porušeniu zmluvných podmienok, je tento povinný certifikačné miesto od týchto nárokov oslobodiť. To sa týka aj nárokov tretej strany na certifikačné miesto na základe reklamných tvrdení alebo ďalšieho správania zo strany zákazníka.
- Zákazník dostane neprenosné, nevýhradné a na dobu platnosti zmluvy obmedzené právo používať značku a certifikát podľa vyššie uvedených podmienok.

- Použitie značky a certifikátu je obmedzené na zákazníka a nesmie byť bez výslovného súhlasu certifikačného miesta, zákazníkom prenesené na tretiu stranu alebo právneho nástupcu. Ak je takéto prenesenie práva na používanie značky a certifikátu zo strany zákazníka žiaduce, musí byť podaná príslušná žiadosť. Ak je to potrebné, musí byť vykonaný nový audit.
- Použitie značky v konkrétnych prípadoch sa riadi vydaným certifikátom.

3. Ukončenie užívacieho práva

3.1 Právo zákazníka používať značku a vlastniť certifikát automaticky končí s okamžitou účinnosťou, bez nutnosti výpovede, keď okrem iného

- zákazník okamžite neoznámí certifikačnému miestu zmeny alebo známky týchto zmien vo svojej spoločnosti majúce rozhodujúci vzťah k certifikácii,
- značka a/alebo certifikát sú používané v rozpore s bodom 2,
- výsledok kontrolných auditov nepotvrdí ďalšiu platnosť certifikátu,
- na majetok zákazníka je vyhlásený konkurz alebo je odmietnutý súdny návrh na začatie konkurzu pre nedostatok podstaty,
- kontrolné audity nemôžu byť vykonané v stanovených termínoch z dôvodov za ktoré je zodpovedný klient,
- nápravné opatrenia k nezhodám neboli vykonané v stanovených termínoch alebo výsledky týchto opatrení nie sú uspokojivé alebo
- vo vzťahu k značke vznikajú spory ohľadom práv pre hospodársku súťaž a práv duševného vlastníctva.

Certifikačné miesto má právo pozastaviť alebo ukončiť platnosť certifikátu a tým oprávnenie používať značku, ak budú certifikačnému miestu dodatočne známe zodpovedajúce nové poznatky týkajúce sa posúdenia certifikačného postupu alebo jeho výsledku.

Certifikačné miesto si vyhradzuje právo urobiť konečné rozhodnutie vo vzťahu k certifikácii, vydanie, odmietnutie alebo zachovanie certifikácie, rozšírenie alebo zúženie / obmedzenie rozsahu certifikácie, obnovenie, pozastavenie alebo obnovenie po pozastavení, alebo odňatia certifikácie.

Ďalej majú certifikačné miesto a zákazník právo zmluvný vzťah s okamžitou platnosťou vypovedať, ak bude zákazníkovi právoplatne zakázané používať značku. To isté platí pre certifikát.

- 3.2 Certifikačné miesto má právo pri vzniku dôvodov uvedených v ods. 3.1 a po dôkladnej a odbornej analýze začať decertifikačný postup a pozastaviť alebo stiahnuť certifikát, prípadne ho vyhlásiť neplatným. Pokiaľ bude zákazník do 6 mesiacov od pozastavenia certifikátu schopný preukázať, že bol opäť dosiahnutý súlad s požiadavkami, môže byť certifikácia opäť uvedená do platnosti. Dodatočné náklady z toho plynúce nesie zákazník.
- 3.3 Pri ukončení užívacieho práva je zákazník povinný zhromaždiť a zničiť všetky certifikáty (originály, kópie, dokumenty vo formáte pdf) a ukončiť používanie certifikátov k reklamným účelom.
- 3.4 Všeobecné podmienky pre certifikáciu systémov manažérstva platia obdobne pre rozšírenie alebo doplnenie certifikátov.