

Artikel 1 - Definities

Voor de toepassing van onze overeenkomsten en van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Klant: de persoon of organisatie die beroep doet op TÜV NORD INTEGRA teneinde haar product en/of systeem te certificeren;
- Accreditatienormen: de normen waarvoor TÜV NORD INTEGRA geaccrediteerd is, met name de accreditatienormen, gekend onder de referenties ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065; ISO/IEC 17020.
- Audit: de procedure waarbij producten of kwaliteitssystemen worden onderzocht om vast te stellen of ze voldoen aan welbepaalde normen.
- Certificaat: het door TÜV NORD INTEGRA afgeleverd document waarin bevestigd wordt dat het in het Certificaat geïdentificeerd product of managementsysteem ("scope") van de Klant in overeenstemming is met de normen vastgesteld in de Regelgeving die op het product/systeem van toepassing is.
- Certificatie: het afleveren van een Certificaat door TÜV NORD INTEGRA
- Certificatieprocedure: het geheel van opeenvolgende verrichtingen met het oog op Certificatie van een Product/Systeem
- Certificatieschema: het door de Certificaatbeheerder opgesteld lastenboek, inclusief de eventuele bijzondere voorschriften of eisen zoals door de beheerder van het Certificatieschema uitgevaardigd, en waaraan het Product/Systeem moet voldoen om gecertificeerd te worden.
- Confidentiele informatie: alle gegevens en informatie die door de Klant aan TÜV NORD INTEGRA ter beschikking werd gesteld n.a.v. een Certificatieprocedure, met uitzondering van deze die voordien reeds publiek bekend was.
- Regelgeving: het geheel van wettelijke, reglementaire of conventionele voorschriften die de controle en certificering van een Product / Systeem regelen, gene uitgezonderd, daarin begrepen deze opgenomen in de toepasselijke Certificatieschema's, de eventuele bijkomende eisen gesteld door de Certificatieschema-beheerder(s) en, in voorkomend geval, de Accreditatienormen.
- Product: goederen, diensten en processen, voorwerp van (product)certificatie.
- Systeem: managementsystemen, voorwerp van (systeem)certificatie.
- TÜV NORD INTEGRA Kwaliteitssysteem: het door TÜV NORD INTEGRA ontwikkeld inspectie- en certificatiesysteem, dat ondermeer garant staat voor onpartijdigheid en bekwaamheid van de dienstverleners en de vertrouwelijke behandeling van de Confidentiele Informatie.

Artikel 2 - Algemene bepalingen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte, aanbieding en certificatieovereenkomst tussen TÜV NORD INTEGRA en de Klant, voor zover hier door partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk van is afgeweken.
- 2.2. TÜV NORD INTEGRA behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen en dit in overeenstemming met de wijzigingen in haar handelspolitiek en de economische en juridische noodwendigheden. De nieuwe algemene voorwaarden treden onmiddellijk in werking vanaf hun kennisgeving aan de Klant.
- 2.3. Door het louter plaatsen van een bestelling of ondertekenen van een certificatieovereenkomst bevestigt de Klant voorafgaandelijk kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en ze als contractvoorwaarden met betrekking tot zijn bestelling te hebben aanvaard.
- 2.4. Alle andersluidende, door de Klant gestelde voorwaarden, hoe ook geformuleerd, verbinden TÜV NORD INTEGRA niet, tenzij TÜV NORD INTEGRA die schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.5. Tenzij nadrukkelijk anders bepaald werd zijn al onze offertes één maand geldig te rekenen vanaf de datum van verzending. Wordt de offerte aanvaard, dan treedt de overeenkomst (eventueel met terugwerkende kracht) in werking vanaf de vermelde startdatum, tenzij door TÜV NORD INTEGRA nadrukkelijk anders bepaald.
- 2.6. Indien partijen op zichzelfde ogenblik verbonden zijn door onderscheiden overeenkomsten die met elkaar niet verzoenbaar zijn, heeft de recentere overeenkomst voorrang op de eerder afgesloten overeenkomst.

Artikel 3 - TÜV NORD INTEGRA Dienstverlening

- 3.1. Mits ondertekening van een certificatieovereenkomst zal TÜV NORD INTEGRA de Klant controleren op de naleving van de op datum van de controle op de Klant van toepassing zijnde Regelgeving voor de in de certificatieovereenkomst nader omschreven Certificering. De Klant verbindt zich ertoe om alle op hem van toepassing zijnde voorschriften tijdens de volledige duur van de certificatieovereenkomst na te leven. TÜV NORD INTEGRA verbindt er zich toe de controle uit te voeren overeenkomstig de Regelgeving en het TÜV NORD INTEGRA Kwaliteitssysteem.
- 3.2. De controle moet de Klant toelaten om certificering te bekomen / te behouden van de Producten/Systemen zoals limitatief beschreven in de certificatieovereenkomst.
- 3.3. De Klant weet en aanvaardt dat, eens m.b.t. een Product/Systeem een TÜV NORD INTEGRA-certificaat werd afgeleverd, de Klant zal opgenomen worden in een door TÜV NORD INTEGRA aan derden ter beschikking gestelde lijst van gecertificeerde bedrijven met mogelijke vermelding van gecertificeerde Producten / Systemen.

Artikel 4 - Certificatieprocedure

- 4.1. De Klant verbindt er zich toe om, voorafgaand aan het afsluiten van een certificatieovereenkomst, TÜV NORD INTEGRA schriftelijk in kennis te stellen van alle informatie (inclusief technische, organisatorische, juridische, risico- en kwaliteits-gerelateerde aspecten) die nuttig of nodig is om een correct en volledig beeld te vormen over de Klant en het Product/Systeem waarvoor de Klant in de certificatieovereenkomst certificering zal vragen. De Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van de afgeleverde informatie. De Klant is ervan op de hoogte dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan leiden tot stopzetting van de certificatieprocedure, dan wel het schorsen of intrekken van het afgeleverde certificaat.
- 4.2. Door ondertekening van de certificatieovereenkomst aanvaardt de Klant zijn kandidaatstelling voor certificatie door TÜV NORD INTEGRA, en verbindt hij er zich toe om zich aan alle inspecties van TÜV NORD INTEGRA te onderwerpen. De Klant verleent volledige medewerking aan de voorbereiding, uitvoering en opvolging van de inspecties, verstrekt op eerste verzoek van TÜV NORD INTEGRA alle opgevraagde gegevens en verleent toegang tot de bedrijfslocaties, producten, documenten, archieven, processen, medewerkers, enz die relevant zijn voor de dienstverlening. De Klant bezorgt de inspecteurs voorafgaand aan de opstart van de inspectiewerkzaamheden afschrift van de binnen het bedrijf geldende voorschriften inzake veiligheid en hygiëne. De Klant waakt er over dat alle faciliteiten aanwezig zijn om uitvoering van een correcte en volledige inspectie te garanderen, dat de werkomstandigheden waarin de inspectie gebeurt beantwoorden aan alle eisen inzake veiligheid en hygiëne en dat de te inspecteren ruimtes, installaties en goederen veilig en vrij toegankelijk / bereikbaar zijn voor de inspecteur. De Klant verleent TÜV NORD INTEGRA toestemming om ongelimiteerd monsters te nemen en voorziet op eerste verzoek van TÜV NORD INTEGRA in de nodige vergaderruimte. Hij stelt, zo gevraagd, een woordvoerder aan die gemachtigd is om de communicatie met TÜV NORD INTEGRA te voeren en de opgevraagde informatie te verstrekken.
- 4.3. De Klant erkent en aanvaardt dat TÜV NORD INTEGRA de inspecties kan laten bijwonen door vertegenwoordigers van de bevoegde overheid, de accreditatieinstellingen, de Certificatieschema-beheerders en de door TÜV NORD INTEGRA aangestelde auditors. Tevens aanvaardt de Klant dat betrokken instanties zelf inspecties kunnen organiseren teneinde de kwaliteit van de Certificaten te garanderen.
- 4.4. De Klant zal gedurende de looptijd van de certificatieovereenkomst alle andere voorwaarden opgelegd door de Regelgeving naleven.
- 4.5. TÜV NORD INTEGRA voert de inspecties objectief en onpartijdig uit. De Klant verbindt er zich toe iedere schijn van subjectiviteit in hoofde van enige TÜV NORD INTEGRA-controleur schriftelijk aan TÜV NORD INTEGRA te signaleren lopende de controle of uiterlijk binnen de 24 u na ontdekking ervan, bij gebreke de controle geacht wordt objectief en onpartijdig te zijn verlopen.
- 4.6. TÜV NORD INTEGRA inspecteert en certificeert via eigen aangestelden, dan wel via zelfstandige medewerkers waarover zij toezicht houdt, overeenkomstig de eisen zoals opgelegd in de Regelgeving en in overeenstemming met het TÜV NORD INTEGRA Kwaliteitssysteem. Alle opgemaakte (audit)rapporten of verslagen blijven eigendom van TÜV NORD INTEGRA, ongeacht de auteur, het tijdstip en de vorm waarin ze werden afgeleverd. Ze mogen door de Klant enkel gekopieerd of gereproduceerd worden voor de noodwendigheden van de activiteit, in ongewijzigde vorm en met vermelding "kopie van het origineel". De Bijlagen aan een rapport of verslag zijn enkel geldig in combinatie met het rapport of verslag zelf.
- 4.7. Wanneer TÜV NORD INTEGRA oordeelt dat het in de certificatieovereenkomst gevisieerd Product/Systeem voldoet aan de voorschriften zoals gesteld in de Regelgeving, wordt het Certificaat afgeleverd voor alle geïdentificeerde en beoordeelde sites en items (scope op het Certificaat). Bedoeld Certificaat en zijn bijlagen blijft eigendom van TÜV NORD INTEGRA, ongeacht de vorm waarin het werd afgeleverd, en mag door de Klant enkel gekopieerd of gereproduceerd worden voor de noodwendigheden van de activiteit, in ongewijzigde vorm en met vermelding "kopie van het origineel". De Bijlagen van het Certificaat zijn enkel geldig in combinatie met het certificaat zelf.
- 4.8. TÜV NORD INTEGRA behoudt zich ten allen tijde het recht voor om een inspectie- of certificatieaanvraag te weigeren wanneer daartoe gegronde redenen voorhanden zijn.
- 4.9. Certificatieovereenkomsten kunnen door TÜV NORD INTEGRA ten allen tijde, eenzijdig, met onmiddellijke ingang en zonder vergoeding beëindigd worden indien daartoe t.a.v. de Klant gegronde redenen bestaan. Worden ondermeer als dusdanig beschouwd: het verstrekken door de Klant van onjuiste of onvolledige informatie, overtreding door de Klant van een opgelegde norm, misbruik van uitgereikte certificaten, sanctienering van de Klant door een overheid of een andere certificatie-instelling, weigering door de Klant van inspecties, niet betaling van de vergoedingen aan TÜV NORD INTEGRA verschuldigd, en meer in het algemeen: iedere handeling die het vertrouwen tussen de partijen fundamenteel schokt.

Artikel 5 - In de handel brengen / houden van producten

- 5.1. Gecertificeerde Producten, of producten die betrekking hebben op een door TÜV NORD INTEGRA gecertificeerd Systeem, zullen door de Klant enkel onder verwijzing naar een afgeleverd Certificaat in de handel kunnen worden gebracht / gehouden wanneer ze in overeenstemming zijn met de Regelgeving en voor zover voor de bewuste activiteit een geldig TÜV NORD INTEGRA certificaat in omloop is. De Klant houdt een gedetailleerd register bij van alle klachten die het m.b.t. deze producten ontvangt en van de acties die hij heeft ondernomen om de klachten te verhelpen. Het Bedrijf stelt dit register op eerste verzoek ter inzage van TÜV NORD INTEGRA, die er ten allen tijde copie kan van nemen.
- 5.2. De Klant zal de logo's van de certificatieschema's enkel gebruiken volgens de voorschriften van de certificatieschema-eigenaars. Het is de Klant verboden het logo van TÜV NORD INTEGRA te gebruiken.
- 5.3. Gedurende de geldigheidsduur van het Certificaat zal de Klant alle maatregelen nemen die nodig zijn om te blijven voldoen aan alle eisen van de Regelgeving. Van zodra de Klant over aanwijzingen beschikt dat een Product of Systeem onder verwijzing naar een in omloop zijnd Certificaat niet (meer) in overeenstemming is met de Regelgeving, neemt hij de nodige maatregelen om het Product / Systeem af te zonderen en om m.b.t. het Product / Systeem iedere verdere verwijzing naar het Certificaat stop te zetten, zowel op verpakking, etikettering en op enige ander aan een Product of Systeem gerelateerde gegevensdrager, als in publiciteit of andere mededelingen.
- 5.4. De Klant zal zich houden aan alle op hem rustende informatie- en meldingsplichten, ondermeer naar de overheid, TÜV NORD INTEGRA en certificatieschema-eigenaar.

- 5.5. De Klant verbindt er zich toe het Certificaat niet te gebruiken (of te laten gebruiken) in strijd met de Regelgeving en/of op een wijze die de belangen of de reputatie van TÜV NORD INTEGRA en/of de eigenaar van het certificatieschema kan beschadigen. De Klant vrijwaart TÜV NORD INTEGRA en/of de eigenaar van het certificatieschema voor alle nadelige gevolgen, daarin begrepen deze die voortvloeien uit productaansprakelijkheid.
- 5.6. Een Certificaat is niet overdraagbaar, behoudens voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van TÜV NORD INTEGRA.

Artikel 6 - Wijzigingen in de organisatie van de Klant of de Regelgeving

- 6.1. Alle wijzigingen in de organisatie van de Klant, dewelke ertoe kunnen leiden dat de Klant niet meer voldoet aan de voorwaarden voor Certificatie, worden onmiddellijk aan TÜV NORD INTEGRA schriftelijk meegedeeld, op straffe van opschorting of intrekking van het Certificaat. Het betreft ondermeer wijzigingen in de wettelijke, commerciële en organisatorische toestand van de Klant, de naam, de controle van de onderneming, de organisatie, het bestuur of het management van de Klant, de contactadressen en locaties van de Klant, de omvang van de verrichtingen onder het gecertificeerd systeem, het management systeem en de management procedures, sluiting of opening van een productiesite, wijzigingen in de gecertificeerde Producten/Systemen enz. . . .
- 6.2. TÜV NORD INTEGRA zal de Klant onmiddellijk op de hoogte brengen indien zich een wijziging voordoet in de toepasselijke Regelgeving en die een invloed kan hebben op de Certificatie. TÜV NORD INTEGRA zal nagaan of het gecertificeerd Product/Systeem voldoet aan de nieuwe Regelgeving.
- 6.3. TÜV NORD INTEGRA bepaalt op basis van de verzamelde informatie welke stappen noodzakelijk zijn om de Certificatie na wijziging van de organisatie van de Klant of van de Regelgeving te kunnen aanhouden, beperken, uitbreiden of hernieuwen, en dit in functie van de eisen gesteld in de Regelgeving.
- 6.4. Telkens de scope van de Certificatie gewijzigd werd, zal de Klant zijn publiciteitsmateriaal hieraan aanpassen.

Artikel 7 - Schorsing of intrekking van het Certificaat

- 7.1. TÜV NORD INTEGRA kan een Certificaat ten allen tijde en met onmiddellijke ingang schorsen in één van de hiernavolgende gevallen:
- i) Op uitdrukkelijke vraag van de Klant;
 - ii) Indien de Klant enige inbreuk pleegt op de Regelgeving, de certificatieovereenkomst of de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden
 - iii) Indien en zolang de Klant de dienstverlening van TÜV NORD INTEGRA niet betaalt.
- 7.2. TÜV NORD INTEGRA kan een Certificaat ten allen tijde en met onmiddellijke ingang intrekken in één van de hiernavolgende gevallen:
- i) Ingeval de certificatieovereenkomst met de Klant eindigt, om welke reden dan ook;
 - ii) Ingeval de Klant nalaat om binnen de daartoe door TÜV NORD INTEGRA vooropgestelde termijn de nodige maatregelen te nemen om een toestand die heeft geleid tot schorsing van het Certificaat te regulariseren.
 - iii) Indien een gecertificeerd Product niet meer verhandeld wordt.
- 7.3. Beslissing tot schorsing of intrekking worden aan de Klant schriftelijk meegedeeld. Bij schorsing wordt de Klant in kennis gesteld van de omstandigheden die tot schorsing aanleiding hebben gegeven en van de termijn binnen dewelke de toestand dient te worden geregulariseerd.
- 7.4. In geval van schorsing of intrekking zal de Klant elk gebruik van het Certificaat en iedere verwijzing ernaar onmiddellijk staken, zonder recht op terugbetaling van de kosten van certificering. Het besluit tot schorsing of intrekking wordt door TÜV NORD INTEGRA gepubliceerd en meegedeeld aan de bevoegde accreditatieinstelling, de Certificatieschema-beheerder en de bevoegde overheden.
- 7.5. TÜV NORD INTEGRA kan ten allen tijde, voor de volledige duur van de certificatieovereenkomst en overeenkomstig de eisen gesteld in de Regelgeving, controleren of een Product/Systeem waarvoor een Certificaat werd afgeleverd blijft voldoen aan de Regelgeving en aan de voorwaarden voor Certificatie. De Klant erkent dat afgesproken inspectiefrequenties kunnen aangevuld worden met short notice toezichtactiviteiten. De kosten van alle tussentijdse inspecties zijn ten laste van de Klant.

Artikel 8 - Verval van het Certificaat

- 8.1. Een Certificaat vervalt van rechtswege op de datum vermeld op het Certificaat, dan wel bij overlijden of faillissement met de Klant.

Artikel 9 - Beroep en klachten

- 9.1. Beroep - De klant heeft de mogelijkheid om beroep aan te tekenen tegen certificatiebeslissingen die door TÜV NORD INTEGRA werden genomen. Dit moet gebeuren per aangetekend schrijven en binnen de 7 dagen na het bekendmaken aan de klant van de certificatiebeslissing. Een beroep schorst de aangevochten beslissing niet op. De beroepscommissie van TÜV NORD INTEGRA zendt aan de klant een bericht van ontvangst met de melding van de datum waarop de klant gehoord zal kunnen worden. De beroepscommissie is samengesteld uit deskundigen die volledig onafhankelijk zijn ten opzichte van de medewerkers die de certificatiebeslissing hebben genomen en de audit hebben uitgevoerd. Na onderzoek van de verweermiddelen van de klant beslist de beroepscommissie van TÜV NORD INTEGRA of de certificatiebeslissing ingetrokken, gewijzigd of bevestigd wordt. De beroepscommissie kan hiervoor alle personen ondervragen en alle onderzoeken laten uitvoeren die ze nodig acht. De beroepscommissie zal het beroep behandelen en een uitspraak doen binnen de 20 dagen na het bericht van ontvangst. Indien voorzien in de Regelgeving, kan de klant na deze beroepsprocedure tegen de beslissing van TÜV NORD INTEGRA in hoger beroep gaan bij de bevoegde instantie (overheid, schema-eigenaar, ...).
- 9.2. Klacht – Iedere belanghebbende kan tegen iedere verrichting van TÜV NORD INTEGRA in uitvoering van een certificatieovereenkomst (audit, inspectie, certificering...) klacht indienen. De klacht wordt behandeld overeenkomstig de door TÜV NORD INTEGRA uitgewerkte klachtenprocedure die ten allen tijde geraadpleegd kan worden op de Website van TÜV NORD INTEGRA (www.tuv-nord.com/be).

Artikel 10 – Informatieverwerking

- 10.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zal TÜV NORD INTEGRA alle door aangestelden, medewerkers of onderaannemers verzamelde Confidentiële Informatie vertrouwelijk behandelen, zowel tijdens als na afloop van de certificatieovereenkomst, en ze uitsluitend aanwenden voor de doeleinden waartoe ze werden verzameld. De Klant erkent dat Confidentiële Informatie ter beschikking kan worden gesteld aan certificatieschema-eigenaars, accreditatiebureaus of TÜV NORD INTEGRA beroepscomités, dan wel aan alle derden in de wet of de Regelgeving voorzien.
- 10.2. Het is TÜV NORD INTEGRA toegelaten om derden te informeren over de certificatiestatus. Tevens kan ze haar beslissingen tot toekenning, weigering, schorsing of intrekking ten allen tijde meedelen aan de certificatieschema-eigenaars.

Artikel 11 - Vergoedingen

- 11.1. De Klant zal tijdig de vergoeding zoals overeengekomen in de certificatieovereenkomst aan TÜV NORD INTEGRA betalen, bij gebreke waaraan TÜV NORD INTEGRA zich het recht voorbehoudt, onverminderd de haar toekomende andere middelen, alle verdere prestaties op te schorten.
- 11.2. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen behoudt TÜV NORD INTEGRA zich het recht voor om de in de certificatieovereenkomst bedongen vergoeding aan te passen in meer:
- i) in geval van wijzigingen in de certificatievoorwaarden van de betrokken certificatieschema's, opgelegd buiten de wil van TÜV NORD INTEGRA en die de kost van de certificeringsverrichtingen met minstens 10% verhogen (bvb. langere duur van de audit, hogere auditfrequentie, verhoging van de bijdragen aan eigenaars van certificatieschema's, ...);
 - ii) in geval van het uitzetten van prestaties of kosten die bij afsluiten van de overeenkomst niet werden voorzien, zoals ongewoon lange of complexe inspectieverrichtingen, noodzakelijk gebleken aanvullende inspecties e.d.;
 - iii) in geval van het uitzetten van kosten van vertaling.

Artikel 12 – Facturatie

- 12.1. De uit hoofde van de certificatieovereenkomst aan TÜV NORD INTEGRA verschuldigde vergoedingen kunnen aan de Klant gefactureerd worden in elektronische vorm. De facturen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, betaalbaar op de zetel van TÜV NORD INTEGRA en dertig dagen na uitgiftedatum. Ingeval van laattijdige betaling is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een interest verschuldigd van 1 procent per begonnen maand, meer een schadevergoeding van 10 procent van het openstaand bedrag, met een minimum van 50,00 Eur per uitstaande factuur.
- 12.2. In geval van laattijdige betaling kan TÜV NORD INTEGRA alle prestaties uit de certificatieovereenkomst stopzetten, de overeenkomst beëindigen en de afgeleverde certificaten schorsen en, in voorkomend geval, intrekken.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

De financiële gevolgen van tekortkomingen die TÜV NORD INTEGRA bvba in de uitvoering van de certificatieovereenkomst begaat worden, tenzij zij het gevolg zijn van opzet of bedrog in haren hoofde, slechts gedragen ten belope van maximum 2.500.000 €, waarbij van vergoeding is uitgesloten: onrechtstreekse schade zoals winstderving en schade geleden door bedrijfsstilstand, alsook schade veroorzaakt door bedrog of opzet gepleegd door TÜV NORD INTEGRA's onderaannemers, aangestelden of andere uitvoeringsagenten.

Artikel 14 - Vervroegde beëindiging van de certificatieovereenkomst

- 14.1. Indien de Klant de certificatieovereenkomst vervroegd beëindigt, om welke redenen dan ook, dan blijft hij TÜV NORD INTEGRA vergoeding verschuldigd voor al het geleverde werk, meer een vergoeding voor de gederfde winst, welke laatste alsdan forfaitair wordt geraamd op 50 (vijftig) procent van de vergoeding die zou betaald zijn geworden mochten de geannuleerde prestaties geleverd zijn geworden.
- 14.2. Audits die volgens planning minder dan 7 kalenderdagen na datum van beëindiging doorgang zouden vinden, zullen integraal vergoed worden.

Artikel 15 - Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht

- 15.1. De certificatieovereenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.
- 15.2. Tenzij TÜV NORD INTEGRA het geschil aanhangig maakt voor de rechtbank van de zetel of woonplaats van de Klant, worden alle geschillen inzake interpretatie en uitvoering van de overeenkomst onderworpen aan de rechtbanken van de zetel van TÜV NORD INTEGRA.