

## 1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

### 1.1 POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSTI CERTIFIKAČNÉHO ORGÁNU OSÔB - CERTICOS

1.1.1 Certifikačný orgán osôb (ďalej CO) CERTICOS sa zaväzuje, že výkon certifikačného procesu bude prebiehať v súlade s požiadavkami normy EN ISO/IEC 17024:2012. Ak sa počas certifikačného procesu nájdu nezhody s požiadavkami normy a nebudú odstránené podľa vzájomnej dohody, certifikačný proces bude CO pozastavený.

1.1.2 CO CERTICOS zachováva mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými pri certifikačnom procese príde do styku so žiadateľom / kandidátom / certifikovanou osobou. Pracovníci CO svojim podpisom uvedenú skutočnosť potvrdzujú a to v **Čestnom vyhlásení, Kódexe pracovníka CERTICOS a Menovaní a prehlásení skúšobnej komisie**. Zaväzujú sa, že budú so všetkými informáciami zaobchádzať ako s dôvernými a že ich využijú iba k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudú odovzdávané tretím osobám. Certifikovaná osoba môže CO CERTICOS od tejto povinnosti mlčanlivosti sprostíť, až po jeho písomnom súhlase. Výnimkou je iba odovzdanie správy rozhodcovskému miestu v prípade sporu.

1.1.3 CO CERTICOS chápe dôležitosť nestrannosti pri svojich činnostiach súvisiacich s certifikáciou osôb a preto sa zaväzuje k nestrannosti a k riadeniu konfliktu záujmov pre zabezpečenie objektivity. CO CERTICOS postupuje podľa metodického pokynu **MP 04/105/2014 Analýza potenciálnych rizík v certifikačnom procese**.

CO CERTICOS vyhlasuje, že:

- zaväzuje sa plniť požiadavky nestrannosti, nezávislosti a dôvernosti pri poskytovaní služieb zákazníkom;
- zaväzuje sa plniť požiadavky zákazníka a zainteresovaných strán;
- zaväzuje sa splniť požiadavky kladené na certifikáciu osôb a trvalo zlepšovať jeho kvalitu;
- sa zaväzuje vykonávať rozhodnutia na základe objektívnych dôkazov o zhode s podmienkami certifikácie a jeho rozhodnutia nie sú ovplyvnené ďalšími záujmami alebo stranami;
- bude vykonávať činnosti súvisiace s certifikačným procesom s najvyšším stupňom profesionálnej integrity a odbornej spôsobilosti v danej oblasti a pracovní CO nepodľahne akýmkoľvek tlakom a pohnútkam, ktoré by mohli ovplyvniť proces certifikácie;
- pracovník CO v prípade akéhokoľvek vzťahu k zákazníkovi, súčasného alebo predchádzajúceho, ktorý by mohol mať za následok konflikt záujmov alebo by umožnil konať v jeho prospech alebo neprospech, bezodkladne oznámi túto skutočnosť vedúcemu CO CERTICOS;
- pracovník CO bezodkladne oznámi akúkoľvek známu skutočnosť vedúcemu CO CERTICOS, ktorá by ho mohla vystaviť konfliktu záujmov, ako aj akékoľvek prejavy nátlaku alebo zastrašovania zo strany zákazníka alebo iných zainteresovaných strán;
- bude dodržiavať ochranu vlastníckych práv zákazníkov a dôverných informácií.

1.1.4 Ručenie CO CERTICOS voči certifikovanej osobe alebo tretej osobe je v súlade obchodnej politiky a §271 Obchodného zákonníka SR. CO CERTICOS je povinný v rámci svojej možnosti dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely certifikovanej osoby.

1.1.5 CO CERTICOS včas upozorňuje na akékoľvek zmeny požiadaviek o podstatných zmenách certifikačného procesu alebo o zmenách noriem či predpisov pokiaľ sú základom pre certifikáciu, ktoré zamýšľa urobiť a to formou telefonického, emailového, poštového alebo osobného kontaktu.

## **1.2 POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSTI CERTIFIKOVANEJ OSOBY (ZÁKAZNÍKA)**

1.2.1 Všetky podklady vzťahujúce sa k posúdeniu certifikačného procesu musí zákazník CO CERTICOS sprístupniť.

1.2.3 Zákazník sa zaväzuje po udelení certifikátu poskytnúť informácie o nasledujúcich zmenách:

- legislatívneho, komerčného, organizačného štatútu alebo vlastníctva;
- organizácie;
- kontakty adresy a sídiel;
- predmet činnosti;

1.2.4 Zákazník sa zaväzuje umožniť vykonať mimoriadny audit v prípade:

- po varovaní s cieľom preskúmať sťažnosť;
- pozastavenia certifikácie.

1.2.5 Zákazník sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach a informuje CO CERTICOS o spôsobe ich odstránenia.

1.2.7 Zákazník sa zaväzuje, že po pozastavení alebo zrušení svojej certifikácie preruší používanie všetkých reklamných materiálov, ktoré obsahujú odkaz na certifikáciu.

## **1.3 POUŽÍVANIE CERTIFIKÁTU A ZNAČKY CERTICOS**

1.3.1 Certifikovaná osoba môže používať certifikát CO CERTICOS na obchodné účely (napr. pre svojich zákazníkov, úrady alebo ako dôkaz pre tretie osoby). Pokiaľ by mala byť použitá certifikácia na reklamné účely, klient predloží zamýšľanú podobu reklamy CERTICOS-u na schválenie, aby sa predišlo nesprávnemu používaniu loga certifikácie.

1.3.2 Certifikát ani certifikačnú značku nemôže certifikovaná osoba sama upravovať či meniť. Používať túto značku je dovolené na základe **Zápisu o prevzatí certifikátu**.

1.3.3 CO CERTICOS vyžaduje od svojich certifikovaných osôb aby:

- pri svojich odkazoch na svoj certifikačný stav na internete (komunikačných prostriedkoch), príručky kvality alebo inzeráty a ďalšie dokumenty konala v súlade s našimi požiadavkami CO CERTICOS;
- nerobili alebo nedovolili robiť zavádzajúce vyhlásenia týkajúce sa svojej certifikácie;
- nepoužívali alebo nedovolil používať certifikačný dokument alebo jeho časť zavádzajúcim spôsobom;
- po pozastavení alebo zrušení svojej certifikácie prerušili používanie všetkých reklamných prostriedkov, ktoré obsahujú odkaz na certifikáciu;
- upravili všetky reklamné postupy, ak sa zúži rozsah certifikácie;
- nedovolili odkaz na svoju certifikáciu, ktorý by sa využil takým spôsobom, že CO by sa pokladal za orgán certifikujúci výrobok alebo proces;
- nevyužívali svoju certifikáciu spôsobom, ktorý by CO spôsobil stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti.

O uvedených skutočnostiach je certifikovaná osoba informovaná vo **Vyhlásení o dodržovaní podmienok držiteľa certifikátu**, čo potvrdzuje svojim podpisom.

1.3.4 CO CERTICOS môže rozhodnúť o zastavení platnosti certifikátu na určitú dobu a to v prípade závažných priestupkov voči zásadám CO CERTICOS. Za závažné priestupky sa považujú:

- zneužitie certifikátu;
- úmyselné chybné používanie loga CO CERTICOS;
- falošné tvrdenie o výkone certifikátu;

- diskreditácia CERTICOS v dôsledku neodborného pôsobenia a opakujúcich sa sťažností.
- 1.3.5 CO CERTICOS na stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk) – ponuka služieb – certifikácia osôb, oznámi neplatnosť a odobratie certifikátu.

## 1.4 ROZŠÍRENIE, OBMEDZENIE A ZASTAVENIE PREDMETU CERTIFIKÁCIE, ODOBRA Tie A UKONČENIE PLATNOSTI CERTIFIKÁCIE

1.4.1 **Rozšírenie predmetu certifikácie** – certifikovaná osoba môže požiadať CO CERTICOS o rozšírenie predmetu certifikácie (zmena výrobného programu, atď.), podaním **Žiadosti o overenie odborných vedomostí**. Na základe plnenia požiadaviek certifikačného procesu i na rozšírený predmet certifikácie sa vystaví nový certifikát a pôvodný certifikát sa zruší.

1.4.2 **Zúženie rozsahu certifikátu** – pri neplnení požiadaviek certifikačného procesu zo strany certifikovanej osoby (analýza sťažnosti alebo akékoľvek ďalšie informácie signalizujúce, že certifikovaná osoba už nezodpovedá požiadavkám tejto normy EN ISO/IEC 17024, Zázpisu o prevzatí certifikátu) upozorní CO CERTICOS formou listu certifikovanú osobu o zúžení rozsahu certifikácie. Pokiaľ certifikovaná osoba neodstráni nedostatky podľa dohody, CO CERTICOS pristúpi k odobratiu certifikátu.

1.4.3 **Pozastavenie certifikácie** - CO CERTICOS má právo pozastaviť platnosť certifikátu, pokiaľ:

- certifikovaná osoba trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek normy (nastali závažne nezhody s požiadavkami normy teda aj certifikačného procesu);
- certifikovaná osoba nerieši trvalé sťažnosti, alebo akékoľvek ďalšie informácie signalizujúce opätovné porušenie dohody;
- nastanú iné dôvody k odobratiu plynúce z dohody, ktoré hrubo porušila certifikovaná osoba;
- využíva svoju certifikáciu spôsobom, ktorý poškodzuje povest' certifikovanej osoby a vydáva vyhlásenia vo vzťahu k certifikácii, ktoré by mohol CO CERTICOS považovať za zavádzajúce a neoprávnené;
- vykonáva činnosti, na ktoré mu nebola udelená certifikácia, a ktoré vykonáva v rozpore s kritériami predpísaných CO CERTICOS;
- certifikovaná osoba sama požiada o pozastavenie.

Uvedené požiadavky sú zapracované v **Zázpise o prevzatí certifikátu (T-80-10.x)**, ktorý potvrdil certifikovaná osoba svojim podpisom.

Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby odstránenia nezhôd, v termíne podľa dohody. Pozastavenie certifikácie by nemalo prekročiť 6 mesiacov. CO CERTICOS upozorní formou listu certifikovanú osobu o pozastavení certifikátu. Nevyriešenie skutočností, ktoré privedli k pozastaveniu, v čase určenom CO vyústí do zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie.

1.4.4 **Odobratie certifikátu** - CO CERTICOS má právo odobrať certifikát, pokiaľ:

- sa preukáže nedodržiavanie predpokladov pre certifikáciu (v rozpore s požiadavkami Zázpisu o prevzatí certifikátu);
- certifikovaná osoba písomne odmietla vykonať zmeny vyplývajúce z nápravných opatrení;
- nastanú iné dôvody k odobratiu plynúce zo Zázpisu o prevzatí certifikátu s certifikovanou osobou;
- odstúpením či výpoveďou zo strany certifikovanej osoby;
- ubehla uvedená doba platnosti a certifikovaná osoba nepožiadala o recertifikáciu;
- sa bude odvolávať na certifikáciu v nesúlade s predmetom na ktorý sa udelelila certifikácia;
- použije certifikáciu spôsobom narušujúcim povest' certifikačného orgánu a urobí nijaké vyhlásenia týkajúce sa certifikácie, ktoré by CO CERTICOS mohol považovať za zavádzajúce alebo neoprávnené;
- pri pozastavení platnosti bude používať všetky vyhlásenia obsahujúcich odvolania na CO CERTICOS alebo certifikáciu, vrátenia všetkých certifikátov, ktoré vydal CO;
- použije certifikát zavádzajúcim spôsobom (zneužitie certifikátu).

CO CERTICOS zverejňuje ukončenie platnosti certifikátov na tejto stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk) \_ ponuka služieb \_ certifikácia\_certifikácia osôb.

1.4.5 **Ukončenie platnosti certifikátu** nastane, pokiaľ:

- došlo k smrti certifikovanej osoby;
- ubehla uvedená doba platnosti a certifikovaná osoba nepožiadala o vykonanie recertifikačného procesu.

## 1.5 ZÁZNAMY O CERTIFIKÁCII CO CERTICOS

CO CERTICOS vedie zoznam certifikovaných osôb s udaním oblasti certifikácie a doby platnosti certifikátu a záznamy z certifikačného procesu. Zoznam certifikátov je zverejňovaný na tejto stránke. Doba uchovávanía záznamov je 10 rokov.

## 1.6 SPRÁVA DRŽITEĽOM CERTIFIKÁTU O ZMENÁCH V CERTIFIKAČNOM POSTUPE CO CERTICOS

CO CERTICOS podáva certifikovanej osobe správy, ak nastali zmeny v oblasti certifikačného procesu alebo v prípade zmien normy, alebo predpisov potrebných na certifikáciu. Okrem toho uvedené zmeny sú zverejnené aj na tejto stránke.

## 1.7 SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA

1.7.1 V prípade námietok proti postupu CO, má žiadateľ/ kandidát / certifikovaná osoba právo predložiť sťažnosť alebo odvolanie. Podacím miestom je CO CERTICOS a ten postupuje pri riešení námietu podľa metodického pokynu **MP 01/105/2014 „Sťažnosti a odvolania“**.

1.7.2 **Obecné platné zásady CO CERTICOS:**

- Voči sťažovateľovi / odvolávateľovi sa nerobia priame ani nepriame zákroky preto, že podal sťažnosť /odvolanie.
- Informácie o sťažnosti /odvolaní a sťažovateľovi / odvolávateľovi sa považujú za dôverné.
- Prístup k sťažnosti / odvolaniu má V CO CERTICOS, pracovníci poverení prešetrením sťažnosti / odvolania a pracovníci poverení vypracovaním stanoviska.
- Rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti / odvolania vykoná osoba ktorá sa nezúčastňovala v predmete sťažnosti / odvolania.
- Sťažnosť / odvolanie, v ktorej sťažovateľ / odvolávateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo), je anonymná sťažnosť / odvolanie. Anonymnú sťažnosť / odvolanie CO nevybavuje.
- Pri podaniach, ktoré nespadajú do kompetencie CO CERTICOS sa sťažovateľ poučí, ktorému orgánu má svoju sťažnosť adresovať.

1.7.3 Žiadateľ/ kandidát / certifikovaná osoba môže proti výsledku certifikačného procesu podať sťažnosť / odvolanie a to na adresu CO CERTICOS.

1.7.4 Sťažnosť / odvolanie musí žiadateľ/ kandidát / certifikovaná osoba podať písomne s odôvodnením a predložiť dôkazy jeho oprávnenosti.

1.7.5 Sťažnosť / odvolanie je možné podať do 14 dní od oznámenia výsledkov certifikovanej osobe (od zistenia vzniku jeho príčiny). V 1. stupni sa sťažnosť / odvolanie musí rozhodnúť do 20 dní od jej zaevidovania. V 2. stupni sa vo veci rozhodne do 20 dní od doručenia podkladov z 1. stupňa.

1.7.6 O oprávnenosti sťažnosti / odvolania k certifikačnému procesu či k výsledkom certifikácie rozhoduje v 1. stupni vedúci CO CERTICOS a v 2. stupni štatutár TSÚ Piešťany š.p..

**Výsledok z 2. stupňa riešenia sťažnosti / odvolania je konečný,  
bez možnosti ďalšieho odvolania !**

1.7.7 Ďalšie informácie postupu riešenia sťažnosti / odvolania sú uvedené v metodickom pokyne **MP 01/105/2014 „Sťažnosti a odvolania“**, ktorý poskytne CO CERTICOS na vyzvanie.

## 1.7 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1.7 Tieto zverejnené všeobecné ustanovenia sú neoddeliteľnou súčasťou **Zápisu o prevzatí certifikátu** medzi CO CERTICOS a certifikovanou osobou. Pri jednaniach sa môžu zainteresované strany na ne odvolávať. Podpisom **Zápisu o prevzatí certifikátu** sa Všeobecné podmienky stávajú pre zmluvné strany záväznými.

## 1.8 ČASOVÁ PLATNOSŤ A ZMENY

1.8.1 Tieto Všeobecné podmienky sú oznámené dňa 06. 2. 2014 a ich účinnosť začína dňa 10. 02. 2014. Ich platnosť končí vydaním nových Všeobecných podmienok.

1.8.2 Zmeny ukončenia platnosti, odobratia a pozastavenia certifikátov sú uvedené na tejto stránke.