

## 1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

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

Certifikačný orgán osôb (ďalej CO) CERTICOS sa zaväzuje, že výkon certifikačného procesu bude prebiehať v súlade s požiadavkami normy 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.

CO sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými pri certifikačnom procese príde do styku so žiadateľom / kandidátom / certifikovanou osobou. Pracovníci CO svojim podpisom uvedenú skutočnosť potvrdzujú v **Čestnom vyhlásení, Kódexe pracovníka CERTICOS a Menovanie a prehlásenie skúšobnej komisie, program skúšky, prezenčná listina**. Informácia o tejto povinnosti je uvedená tiež v pracovných náplniach a vo Vyhlásení uvedenom v Príručke kvality CO (ďalej len PK).

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 oprostíť písomným súhlasom. Výnimkou je iba odovzdanie správy rozhodcovskému miestu v prípade sporu.

Závazok konať v súlade s pravidlami CO a dodržiavať dôvernosť, nestrannosť a strániť sa konfliktu záujmov deklarujú pracovníci svojim podpisom v kap. 1.2.4 PK, podpisom pracovných náplní, podpisom dokumentov uvedených v kap. 6.1.6 PK.

Pracovníci CO CERTICOS dodržiavajú dôvernosť o všetkých získaných informáciách v priebehu certifikácie osôb, okrem tých, o ktorých musia informovať zo zákona (napríklad zverejňovanie vydaných certifikátov), alebo kde má CO súhlas žiadateľa, kandidáta alebo certifikovanej osoby. Tieto informácie neposkytujú iným organizáciám, či cudzím osobám. Poskytovanie informácií je možné len na základe písomného súhlasu kandidáta/žiadateľa alebo certifikovanej osoby

CO CERTICOS na svojej webovej stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk) zverejňuje informácie o certifikátoch (vydaných, odňatých). Tieto informácie obsahujú základné informácie o držiteľovi certifikátu – meno a priezvisko, adresu, číslo certifikátu, rozsah činnosti, dátum vydania a platnosť certifikátu.

PK je žiadateľom / kandidátom / certifikovaným osobám dostupná na vyžiadanie.

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 postupov uvedených v Metodikách, PK.

CO CERTICOS vyhlasuje, že:

- zaväzuje sa plniť požiadavky nestrannosti, nezávislosti a dôvernosti pri poskytovaní služieb zákazníkom;
- zaväzuje sa plniť požiadavky žiadateľov / kandidátov / certifikovaných osôb 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 pracovník 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 zastrasovania zo strany zákazníka alebo iných zainteresovaných strán;
- bude dodržiavať ochranu vlastníckych práv zákazníkov a dôverných informácií.

CO CERTICOS je povinný v rámci svojej možnosti dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely certifikovanej osoby.

Aby CO CERTICOS zákonne pokryl zodpovednosť za svoju certifikačnú činnosť má poistenie svojej činnosti v rámci TSÚ Piešťany, š. p.

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, osobného kontaktu. Aktuálne informácie zverejňuje tiež na stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk)

## 1.2 POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSTI CERTIFIKOVANEJ OSOBY (ZÁKAZNÍKA)

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

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

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

Zákazník sa zaväzuje umožniť vykonať mimoriadny audit v prípade:

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

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

Zákazník sa zaväzuje, že bezodkladne informuje certifikačný orgán o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jeho schopnosť naďalej plniť certifikačné požiadavky.

Zákazník sa zaväzuje, že bude dodržiavať príslušné ustanovenia certifikačného orgánu týkajúceho sa procesu certifikácie a informácie o predmete a rozsahu certifikácie bude zverejňovať iba v zhode s udeleným platným certifikátom/ osvedčením / preukazom.

Zákazník sa zaväzuje, že bude certifikáciu používať takým spôsobom, ktorý nebude narušovať povesť certifikačného orgánu a zabezpečí, aby sa žiadny certifikačný dokument, značka alebo správa alebo ich časť nepoužili zavádzajúcim spôsobom.

Zákazník sa zaväzuje, že bude evidovať a hlásiť certifikačnému orgánu závažné, alebo opakujúce sa sťažnosti a reklamácie týkajúce sa produktov, služieb a činností v rámci predmetu certifikácie a na požiadanie sprístupní záznamy o všetkých sťažnostiach a o prijatej nápravnej činnosti v

súlade s požiadavkami právnych predpisov a príslušnej normy, podľa ktorej bola udelená certifikácia.

Zákazník súhlasí s plnením certifikačných požiadaviek a s poskytnutím všetkých informácií potrebných na vyhodnotenie. Súčasne sa zaväzuje, že neposkytne dôverné materiály zo skúšky, nebude sa podvodným spôsobom podieľať na získaní skúšky a nebude vnášať neoprávnené pomôcky do priestorov skúšania.

### 1.3 POUŽÍVANIE CERTIFIKÁTU A ZNAČKY CERTICOS

Pred odovzdaním certifikátu kandidát, ktorý úspešne splnil certifikačné požiadavky a stal sa certifikovanou osobou, podpisuje tlačivo **Zápis o preštudovaní podmienok držiteľa certifikátu**. Až po tomto úkone je mu certifikát odovzdaný a je mu tiež odovzdaná certifikačná značka.

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 do CO na schválenie, aby sa predišlo nesprávnemu používaniu loga certifikácie.

Certifikát ani certifikačnú značku nemôže certifikovaná osoba sama upravovať či meniť.

#### **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 konať v súlade s 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; značku označujúcu certifikáciu systému, ktorá bola udelená organizácii certifikačnou spoločnosťou nebude používať na produkte alebo takým spôsobom, ktorý by sa mohol interpretovať ako označenie zhody produktu.
- nevyužívali svoju certifikáciu spôsobom, ktorý by CO spôsobil stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti.

#### **USTANOVENIA:**

**Certifikačná značka sa môže používať na propagačných materiáloch certifikovanej osoby.**

**Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb ju vydáva pri udelení certifikátu a registrácii certifikovaných osôb.**

**Certifikačná značka sa nesmie používať v súvislosti s výrobkami, nedodržanie tohto ustanovenia je dôvodom pre odobratie certifikátu.**

**Spracovanie a používanie vlastného návrhu, resp. vykonávanie akýchkoľvek zmien v zaslanej certifikačnej značke je zakázané.**

#### 1.4 ROZŠÍRENIE, OBMEDZENIE A ZASTAVENIE PREDMETU CERTIFIKÁCIE, ODOBROTIE A UKONČENIE PLATNOSTI CERTIFIKÁCIE

**Rozšírenie predmetu certifikácie** – certifikovaná osoba môže požiadať CO CERTICOS o rozšírenie predmetu certifikácie. Urobí tak 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.

**Zúženie rozsahu certifikácie** – pri neplnení požiadaviek tejto normy zo strany certifikovanej osoby (analýza sťažnosti alebo akékoľvek ďalšie informácie signalizujúce, že certifikovaná osoba už nezodpovedá požiadavkám tejto normy, Zápisu o preštudovaní podmienok držiteľa certifikátu) upozorní CO CERTICOS certifikovanú osobu o zúžení rozsahu certifikácie. Pokiaľ certifikovaná osoba neodstráni nedostatky podľa dohody, CO CERTICOS pristúpi k odobrotiu certifikátu.

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

- certifikovaná osoba trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek tejto normy (nastali závažne nezhody s požiadavkami normy);
- certifikovaná osoba nerieši trvalé sťažnosti, alebo akékoľvek ďalšie informácie signalizujúce opätovné porušenie dohody;
- nastanú iné dôvody k pozastaveniu plynúce z dohody, ktoré hrubo porušila certifikovaná osoba, napríklad zneužitie certifikátu, úmyselné chybné používanie loga CO CERTICOS, falošné tvrdenie o výkone certifikátu, diskreditácia CO CERTICOS;
- certifikovaná osoba sama požiada o pozastavenie.

Uvedené požiadavky sú zapracované v **Zápise o preštudovaní podmienok držiteľa certifikátu** (T-80.10.x), ktorý potvrdila 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 certifikovanú osobu o pozastavení certifikátu. Nevyriešenie skutočností, ktoré priviedli k pozastaveniu, v čase určenom CO vyústí do zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie

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

- sa preukáže nedodržanie predpokladov pre certifikáciu (v rozpore s požiadavkami Zápisu o preštudovaní podmienok držiteľa certifikátu);
- certifikovaná osoba písomne odmietla vykonať zmeny vyplývajúce z nápravných opatrení;
- nastanú iné dôvody k odobrotiu plynúce zo Zápisu o preštudovaní podmienok držiteľa certifikátu s certifikovanou osobou;
- odstúpením či výpoveďou zo strany certifikovanej osoby;
- ubehla uvedená doba platnosti a certifikovaná osoba vykonáva činnosti odvolávajúc sa na tento certifikát;
- pri pozastavení platnosti bude používať vyhlásenia obsahujúce odvolania na CO CERTICOS alebo certifikáciu, vrátenia všetkých certifikátov, ktoré vydal CO;
- použije certifikát zavádzajúcim spôsobom (zneužitie certifikátu).

**Ukončenie platnosti certifikátu** nastane, pokiaľ:

- došlo k smrti certifikovanej osoby;
- ubehla uvedená doba platnosti.

CO CERTICOS zverejňuje ukončenie platnosti, odobrotie certifikátov na internetovej stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk)

Odobratie certifikátu oznamuje CO certifikovanej osobe prostredníctvom **Rozhodnutia o odňatí certifikátu** (T-80-21.x).

Proti rozhodnutiu o zastavení platnosti (nevystavenia) certifikátu sa držiteľ môže do 14 dní odvolať. Postup riešenia sťažnosti a odvolania voči rozhodnutiam a činnosti CO CERTICOS je uvedený v týchto Všeobecných podmienkach a na vyžiadanie môže byť sťažovateľovi poskytnutá smernica **SQ 19-101-01/xx Sťažnosti a odvolania**, podľa ktorej CO pri vybavovaní sťažností / odvolaní postupuje.

## 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 webovej stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk). Doba uchovávanía záznamov je 5 rokov. Záznamy z certifikačného procesu sú uschované v uzamykateľných priestoroch so zamedzením prístupu neoprávnených osôb.

## 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 sú uvedené zmeny zverejnené aj na webovej stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk).

## 1.7 SŤAŽNOSTI

V prípade námietok proti postupu CO, má žiadateľ/ kandidát / certifikovaná osoba právo predložiť sťažnosť alebo odvolanie. Podacím miestom je TSÚ Piešťany, š.p. a ten postupuje pri riešení námietu podľa organizačnej smernice **SQ 19-101-01-xx Sťažnosti a odvolania** - tento dokument je predložený bezodkladne na vyžiadanie, kapitola 5.1. Sťažovateľ je informovaný o prijatí sťažnosti a jeho postúpení ďalej ZZ-om 101, ktorý jeho sťažnosť eviduje v **Knihe sťažností a pripomienok GR**. Sťažnosť je postúpená do CO CERTICOS. V CO preskúma podanie sťažností a potvrdí, či sa týka certifikačných činností, za ktoré je zodpovedný.

Sťažnosť môže byť podaná voči certifikovanej osobe alebo voči certifikačnému orgánu. V prípade, že prijatá sťažnosť sa týka zákazníka, CO CERTICOS ho o tejto skutočnosti bezodkladne informuje a vyžiada si jeho stanovisko k predmetu sťažnosti

### Obecne platné zásady CO CERTICOS:

- Každá sťažnosť musí byť písomná, musí byť podpísaná a spĺňať náležitosti podľa SQ 19-101-01-xx. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo), je anonymná sťažnosť. Anonymná sťažnosť sa nevybavuje.
- Sťažnosť rieši ZZ CO CERTICOS poverený V CO CERTICOS
- Voči sťažovateľovi sa nerobia priame ani nepriame zákroky preto, že podal sťažnosť. Postup je nediskriminačný. Sťažovateľovi sú vysvetlené postupy podania sťažnosti, ak o to požiada, zodpovedným zamestnancom oddelenia 101
- Informácie o sťažnosti a sťažovateľovi sa považujú za dôverné.
- Prístup k sťažnosti má V CO CERTICOS, pracovníci poverení prešetrením sťažnosti a pracovníci poverení vypracovaním stanoviska.
- Rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti vykoná osoba, ktorá sa nezúčastňovala v predmete sťažnosti.
- Pri podaniach, ktoré nespádajú do kompetencie CO CERTICOS sa sťažovateľ poučí, ktorému orgánu má svoju sťažnosť adresovať



- V priebehu konania ZZ poskytuje sťažovateľovi správy o riešení a po skončení procesu mu poskytne oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania sťažnosti obsahujúcu výsledok odvolania
- CO CERTICOS je zodpovedný za vhodné a správne zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdilo / vyvrátilo opodstatnenie podania sťažnosti.
- Výstupom konania je **T-19-4.x Zápisnica o prešetrení sťažnosti / odvolania**. Oznámenie podávateľovi realizuje ZZ 101 prostredníctvom tlačiva **T-19-5.x Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti / odvolania**.
- CO CERTICOS zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu riešenia sťažnosti a pritom dbá na dodržanie zásady, že pracovníci angažovaní v procese vybavovania sťažnosti sa líšia od osôb ktorí zapríčinili sťažnosť. Rozhodnutie o výsledku riešenia sťažností vykoná (vypracuje) osoba, ktorá sa nezúčastňovala v predmete sťažnosti.
- Voči rozhodnutiu o sťažnosti sa sťažovateľ môže odvolať. Vtedy odvolanie šetrí GR a jeho rozhodnutie je nadradené pôvodnému rozhodnutiu a je konečné.

## 1.8 ODVOLANIA

Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania odvolaní sa primerane použije postup vybavovania sťažností uvedený v kapitole 5.1 smernice **SQ 19-101-01-xx Sťažnosti a odvolania** – tento dokument je predložený bezodkladne na vyžiadanie.

Odvolanie musí mať písomný charakter, musí byť na nej uvedené voči čomu odvolanie smeruje a kto ho podal. Písomne vyhotovené a podpísané odvolanie prijíma ZZ 101 a eviduje ho v **Knihe sťažností a pripomienok GR (interné a externé sťažnosti) KP/101/02**. V prípade, ak je odvolanie doručené na iné oddelenie TSÚ, ZZ oddelenia bezodkladne odovzdá odvolanie ZZ 101. V prípade, ak odvolanie neobsahuje všetky náležitosti stanovené touto smernicou, ZZ 101 bezodkladne osloví podávateľa, aby odvolanie doplnil (**do 10 pracovných dní**). V prípade, ak podávateľ nereaguje, odvolanie sa odloží.

Po zaevidovaní postúpi ZZ 101 odvolanie V CO CERTICOS. Tento potvrdí, či sa odvolanie týka činností vykonávajúcich jeho oddelením, podávateľovi potvrdí prijatie (**do 10 pracovných dní**) odvolania a informuje ho o postúpení odvolania a o ďalšom postupe. ZZ 101 založí **T-19-6.x Spisový obal sťažnosti / odvolania**. V CO CERTICOS začne odvolacie konanie. V prvom kroku určí ZZ, ktorá bude riadiť proces vybavovanie odvolania. Môže to byť sám V CO CERTICOS, nesmie to však byť osoba, ktorá bola akoukoľvek súčasťou procesu - rozhodnutia, voči ktorému sa odvolanie podalo. ZZ je zodpovedný za vhodné a správne zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdilo / vyvrátilo opodstatnenie podania odvolania. V priebehu konania ZZ poskytuje podávateľovi správy o riešení a po skončení procesu mu poskytne oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania odvolania obsahujúcu výsledok odvolania. Konečné rozhodnutie o prijatí / zamietnutí odvolania preskúmava a vydáva osoba, ktorá nebola zainteresovaná v procese – rozhodnutí, voči ktorému sa podalo odvolanie ani osoba, ktorá bola zainteresovaná v predmete odvolania. V CO CERTICOS je zodpovedný za nediskriminačný postup odvolacieho konania a tiež za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní. Odvolacie konanie musí byť vybavené **do 60 pracovných dní**, vo zvlášť zložitých prípadoch **do 90 pracovných dní**. O dĺžke odvolacieho konania je podávateľ informovaný.

Výstupom odvolacieho konania je **T-19-4.x Zápisnica o prešetrení sťažnosti / odvolania**. Oznámenie podávateľovi realizuje ZZ 101 prostredníctvom tlačiva **T-19-5.x Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti / odvolania**.

Voči rozhodnutiu o odvolaní sa podávateľ môže znovu odvolať. Vtedy odvolanie šetrí GR a jeho rozhodnutie je nadradené pôvodnému rozhodnutiu a je konečné.

V prípade, kedy sa odvolacie konanie skončí v prospech podávateľa, V CO CERTICOS musí prijať vhodné nápravné opatrenia pre elimináciu budúcich činností, ktoré by mohli viesť k opätovnému vzniku nesprávne vydaného rozhodnutia.

Všetky odvolania sú predmetom interných auditov kvality.

## **1.9 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tieto všeobecné podmienky sú zverejnené na stránke [www.tsu.sk](http://www.tsu.sk) v časti ponuka služieb / certifikácia / certifikácia osôb.

Informácia o možnosti, kde nájsť VOP je uvedená v žiadosti. Zákazník podpisom žiadosti prehlasuje, že si VOP vopred naštudoval, porozumel ich obsahu a bude sa nimi riadiť.

## **1.10 ČASOVÁ PLATNOSŤ A ZMENY**

Účinnosť týchto Všeobecných podmienok začína dňa 01.04.2021.

Ich platnosť končí vydaním nových Všeobecných podmienok.

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