

Všeobecné podmienky

1. Povinnosti a zodpovednosti CERTITECH-u

1.1 CERTITECH sa zaväzuje, že výkon posudzovania bude prebiehať v súlade s požiadavkami normy EN ISO 9001:2008 alebo EN ISO 9001:2015. Ak sa počas auditovania nájdu nezhody s kritériami normy a nebudú odstránené podľa vzájomne dohody certifikácia nebude udelená.

1.2 CERTITECH zachováva mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými pri posudzovaní príde do styku u klienta o čom podpíše **Čestné vyhlásenie** a zaväzuje sa, že bude so všetkými informáciami o organizácii klienta zaobchádzať ako s dôvernými a že ich využije iba k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudú odovzdávané tretím osobám. Výnimkou je iba odovzdanie správy rozhodcovskému miestu v prípade sporu. Klient môže CERTITECH od tejto povinnosti mlčanlivosti oprostíť.

1.3 Vrcholový manažment CERTITECH sa zaväzuje k nestrannosti pri svojich činnostiach súvisiacich s certifikáciou systému manažérstva a prehlasuje, že:

- chápe dôležitosť nestrannosti pri vykonávaní činnosti súvisiacich s certifikáciou systémov manažérstva,
- riadi konflikt záujmov a zabezpečuje objektivitu svojich činností súvisiacich s certifikáciou systému manažérstva.

Konflikt záujmov CERTITECH preventívne riadi podpísaním vyhlásení v kap.4 **Príručky kvality** a tlačív:

- **Poverenie a prehlásenie audítora/technického experta a pracovníka CERTITECH** na výkon auditu (pred každým auditom)
- **Kódex audítora** (jednorázovo)

pracovníkmi CERTITECH.

1.4 Ručenie CERTITECH voči klientovi alebo tretej osobe je v súlade obchodnej politiky a §271 Obchodného zákonníka SR. CERTITECH je povinný v rámci svojej možnosti dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely klienta.

1.5 CERTITECH 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.

1.6 V prípade námietok proti postupu certifikačného orgánu, audítora má klient právo predložiť sťažnosť alebo odvolanie. Podacím miestom je certifikačný orgán CERTITECH

2. Povinnosti a zodpovednosti klienta

2.1 Všetky podklady vzťahujúce sa k posúdeniu systému manažérstva kvality (ďalej SMK) musí klient certifikačnému orgánu sprístupniť

2.2 Klient v čas určí pre CERTITECH kontaktnú osobu poverenú jednať s audítormi a vytvorí audítorom dohodnuté podmienky pri certifikácii SMK. Umožní prístup do prevádzkových priestorov vo svojom sídle (dislokáciách).

2.3 Klient sa zaväzuje po udelení certifikátu poskytnúť informácie o nasledujúcich zmenách:

- legislatívneho, komerčného, organizačného štatútu alebo vlastníctva;
- organizácie a manažmentu (kľúčových riadiacich a technických pracovníkov) ;
- kontakty adresy a sídiel;
- predmet činnosti;
- zásadné zmeny systému manažérstva.

2.4 Klient sa zaväzuje umožniť vykonať mimoriadny audit v prípade:

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

2.5 Klient sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach na svoj SMK a informuje CERTITECH o spôsobe ich odstránenia.

2.6 Raz za rok písomne informovať zhotoviteľa o všetkých sťažnostiach zákazníkov voči objednávateľovi.

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

3. Používanie certifikátu a značky CERTITECH

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

3.2 Certifikát ani certifikačnú značku nemôže klient sám upravovať či meniť. Oprávnenie používania tejto značky je dovolené na základe zmluvy alebo dodatku ku zmluve po kladnom rozhodnutí o certifikácii. Predpokladom pre ďalšie používanie je vykonávanie dohľadu resp. recertifikačného auditu.

3.3 CERTITECH vyžaduje od svojich certifikovaných klientov :

- 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;
- nerobil alebo nedovolil robiť zavádzajúce vyhlásenia týkajúce sa svojej certifikácie;
- nepoužíval alebo nedovolil používať certifikačný dokument alebo jeho časť zavádzajúcim spôsobom;
- po pozastavení alebo zrušení svojej certifikácie prerušila používanie všetkých reklamných prostriedkov, ktoré obsahujú odkaz na certifikáciu;
- upravila všetky reklamné postupy, ak sa zúži rozsah certifikácie;
- nedovolila odkaz na certifikáciu svojho systému manažérstva, ktorý by sa využil takým spôsobom, že CO by sa pokladal za orgán certifikujúci výrobok alebo proces;
- nechápala, že certifikácia sa týka činností, ktoré sú mimo rámca certifikácie;
- nevyužívala svoju certifikáciu spôsobom, ktorý by CO spôsobil stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti.

O uvedených skutočnostiach je klient informovaný vo **Vyhlásení o dodržovaní podmienok držiteľa certifikátu**, čo potvrdzuje svojim podpisom.

3.4 CERTITECH môže rozhodnúť o zastavení platnosti certifikátu na určitú dobu a v prípade závažných priestupkov voči zásadám CERTITECH aj o jeho odobratí. Za závažné priestupky sa považujú:

- zneužitie certifikátu;
- úmyselné chybné používanie loga CERTITECH;

- falošné tvrdenie o výkone certifikátu;
- diskreditácia CERTITECH v dôsledku neodborného pôsobenia a opakujúcich sa sťažností.

Proti rozhodnutiu o zastavení platnosti certifikátu sa držiteľ v prípade nesúhlasu, môže do 14 dní od obdržania listu odvolať. Pri odvolaní, vedúci CERTITECH uvedený prípad postúpi GR. Za predpokladu, že GR nevyhoví odvolaniu, dá pokyn vedúcemu CERTITECH k uverejneniu svojho rozhodnutia v médiách v ktorých bolo oznámené príslušné udelenie certifikátu, oznámi jeho neplatnosť a vyzve držiteľa certifikátu na základe „**Rozhodnutia o odňatí certifikátu**“ (T-50-13.x) k jeho okamžitému vráteniu.

Proti rozhodnutiu o odňatí certifikátu niet odvolania!

4. Rozšírenie, obmedzenie a zastavenie predmetu certifikácie, odobratie a ukončenie platnosti certifikácie

4.1 Rozšírenie predmetu certifikácie - certifikovaný klient môže požiadať CERTITECH o rozšírenie predmetu certifikácie (zmena výrobného programu, atď.), podaním **Žiadosti o certifikáciu SMK**. Rozšírenie predmetu certifikácie sa vykoná v rámci dozorného auditu po podpísaní **Dodatku k Zmluve o dielo**. Na základe plnenia požiadaviek normy i na rozšírený predmet certifikácie sa vystaví nový certifikát a pôvodný certifikát sa zruší.

4.2 Obmedzovanie predmetu certifikátu - pri neplnení požiadaviek normy zo strany certifikovaného klienta (analýza sťažnosti alebo akékoľvek ďalšie informácie signalizujúce, že certifikovaný klient už neplní požiadavky normy STN EN ISO 9001:2009 alebo STN EN ISO 9001:2015) upozorní CERTITECH formou **Listu** (T-50-15.x) certifikovaného klienta o obmedzení platnosti oblasti predmetu certifikátu na základe výsledkov z mimoriadneho (dozorného) auditu. Pokiaľ certifikovaný klient neodstráni nedostatky podľa dohody CERTITECH pristúpi k odoberaniu certifikátu.

4.3 Zastavenie certifikácie - CERTITECH má právo pozastaviť platnosť certifikátu, pokiaľ:

- nemôže byť vykonaný dohľad v termíne podľa **Zmluvy o dielo** z dôvodov, ktoré vzišli zo strany certifikovaného klienta;
- nastali závažne nezhody ovplyvňujúce funkčnosť SMK.

Doba pozastavenia platnosti certifikátu trvá do riadneho vykonania dohľadu resp. recertifikačného auditu (najviac však 24 mesiacov od pôvodného určeného termínu).

4.4 Odobratie certifikátu - CERTITECH má právo odobrať certifikát, pokiaľ:

- došlo k zneužitiu certifikátu;
- úmyselné chybné používanie loga CERTITECH;
- pri dohľade sa preukáže nedodržiavanie predpokladov pre certifikáciu (v rozpore s požiadavkami normy);
- nemôže byť vykonaný dohľad z dôvodov ktoré vzišli zo strany certifikovaného klienta;
- certifikovaný klient písomne odmietol vykonať zmeny vyplývajúce z nápravných opatrení;
- platba za výkon CERTITECH nebola zaplatená v stanovenej dobe;
- diskreditácia CERTITECH v dôsledku neodborného pôsobenia a opakujúcich sa sťažností.
- nastanú iné dôvody k odobratiu plynúce zo zmluvy s certifikovaným klientom alebo klient túto zmluvu hrubo poruší.

4.5 Ukončenie platnosti certifikátu nastane, pokiaľ:

- u certifikovaného klienta bol vyhlásený konkurz;
- došlo u certifikovaného klienta prevzatiu firmy iným subjektom;
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany certifikovaného klienta;

- ubehla uvedená doba platnosti a certifikovaný klient nepožiadal o vykonanie recertifikačného auditu.

CERTITECH vykonáva mimoriadny audit v prípade zmien, ktoré významne ovplyvňujú činnosť a prevádzku certifikovaného klienta, alebo ak analýza sťažnosti či akékoľvek ďalšie informácie signalizujú, že certifikovaný dodávateľ už nezodpovedá požiadavkám normy STN EN ISO 9001:2009 alebo STN EN ISO 9001:2015.

5. Záznamy o certifikácii CERTITECH

CERTITECH vedie zoznam klientov a záznamy o certifikačných auditoch, dohľadoch a recertifikačných auditoch SMK. Doba uchovávaní týchto záznamov je 10 rokov. Ďalej vedie zoznam certifikovaných klientov s udaním oblasti certifikácie a doby platnosti. Zoznam certifikátov je zverejňovaný na tejto internetovej stránke.

6. Správa držiteľom certifikátu o zmenách v certifikačnom postupe CERTITECH

CERTITECH podáva klientovi správy, ak nastali zmeny v oblasti certifikácie a dohľadov, recertifikácie alebo v prípade zmien normy, alebo predpisov potrebných na certifikáciu. Okrem toho uvedené zmeny sú zverejnené aj na tejto internetovej stránke.

7. Sťažnosti a odvolania

- proti nesprávnemu alebo neodbornému postupu pracovníkov vykonávajúcich certifikáciu
- proti zisteniam uvedeným v záverečnom protokole
- týkajúce sa plánu auditu
- týkajúce sa zloženia tímu audítorov
- týkajúce sa certifikovanej organizácie

Sťažnosti týkajúce sa plánu auditu a zloženia tímu audítorov musí riešiť vedúci audítor (ďalej len VA) ešte pred vykonaním auditu.

7.1 Vybavovanie sťažností. Zákazník, ktorý nie je spokojný s postupom certifikácie, môže vzniesť sťažnosť proti postupu v ktoromkoľvek okamžiku certifikačného procesu.

Sťažnosti v priebehu posudzovania systémov manažerstva môže zákazník uplatniť u vedúceho audítora, ktorý je povinný túto sťažnosť riešiť v rámci svojej kompetencie.

7.2 Sťažnosti môže zákazník uplatniť na, CERTITECH-u kde sa sťažnosť zaeviduje a postúpi vedúcemu certifikačného orgánu CERTITECH (ďalej len VCO), ktorý určí pracovníka pre riešenie sťažnosti. Poverený pracovník vypracuje návrh stanoviska. Pracovník poverený na riešenie, vybavovanie, preskúmanie sťažnosti musí byť nezainteresovaný v predmete sťažnosti. Pri riešení spolupracuje s ostatnými členmi certifikačného orgánu. Pokiaľ poverený pracovník neuzná sťažnosť za oprávnenú, vypracuje stanovisko do 14 dní a odovzdá ho VCO. Sťažnosť certifikačný orgán vybavuje okamžite, najneskôr do 30 dní od jej doručenia. V prípade potreby ďalšieho prešetrovania a zhromažďovania dôkazov sa v odôvodnených prípadoch táto lehota môže so súhlasom VCO predĺžiť, najviac však o 30 dní.

7.3 Certifikačný orgán je zodpovedný za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach nesmie vyústiť do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi. Všetky sťažnosti sú zaznamenané do Knihy sťažností. V prípade potreby certifikačný orgán po prerokovaní s klientom a sťažovateľom rozhodne, v akom rozsahu sa sťažnosť zverejní.

7.4 Vybavovanie odvolaní: Pokiaľ zákazník nesúhlasí so závermi certifikačného orgánu, môže písomne podať do 15 dní po obdržaní rozhodnutia odvolanie proti tomuto rozhodnutiu na certifikačný orgán. VCO do 14 dní rozhodne o spôsobe riešenia odvolania a zašle svoje

rozhodnutie zákazníkovi, avšak najneskôr do 30 dní, pokiaľ je možné odvolaniu vyhovieť v plnom rozsahu. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach nesmie vyústiť do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi.

7.5 Certifikačný orgán musí zistiť, či podané sťažnosti a odvolania sú oprávnené a čo je príčinou nezhody. Ak sa pri klasifikácii nezhody zistí, že ide o nezhodu v systéme certifikácie, musí túto skutočnosť VCO oznámiť manažérovi kvality, ktorý zaujme stanovisko k nastolenému problému riešenia - nápravným opatreniam v systéme kvality CO.

Rovnako musí byť MK informovaný aj v prípade, ak v dôsledku nezhody bol zistený vplyv na rozhodnutie predchádzajúceho už ukončeného konania o certifikácii.

V oboch prípadoch VCO rozhodne o potrebe zmenového konania, odobratí, zrušení a/alebo stiahnutí vydaného certifikátu (ov).

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto zverejnené všeobecné ustanovenia sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy medzi CERTITECH a klientom, prípadne sa v jednaniach môže na ne odvolávať. Podpisom zmluvy sa Všeobecné podmienky stávajú pre zmluvné strany záväznými.

9. Časová platnosť a zmeny

9.1 Tieto Všeobecné podmienky sú oznámené dňa 28. 09. 2016 a ich účinnosť začína dňa 28. 09. 2016. Ich platnosť končí vydaním nových Všeobecných podmienok.

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

Na základe dlhoročných medzinárodných skúseností našich audítorov a dobrej spolupráce s našimi klientmi Vám ponúka CERTITECH certifikáciu na najvyššej úrovni za prijateľné ceny.

Posledná aktualizácia: 28.09.2016