

šeobecné obchodní podmínky certifikační autority v souladu s požadavky EN ISO/IEC 17021-1:2015

1. Všeobecné

Certifikační autorita TSÜ CZ, s.r.o. nabízí svým certifikovaným zákazníkům, (dále jako „klientům“) své služby při certifikaci systémů manažerství, a to při systému manažerství kvality – (dále jako „SMK“), systému environmentálního manažerství – (dále jako „EMS“) a systému manažerství bezpečnosti a ochrany zdraví při práci – (dále jako „SM BOZP“).

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí Nabídky/Smlouvy o kontrolní činnosti (dále jako „smlouva“) uzavřené mezi certifikační autoritou TSÜ a klientem. Platí pro certifikaci systémů manažerství v následujících etapách:

1. Přijetí žádosti na certifikaci a její přezkoumání

2. Certifikační audit – první a druhý stupeň auditu

3. Vyhodnocení certifikačního auditu – rozhodnutí certifikační autority TSÜ o certifikaci

4. Dozorový audit – přezkoumání manažerského systému klienta jednou ročně mezi recertifikačními audity

5. Recertifikační audit – potvrzení pokračující shody a efektivnosti manažerského systému klienta jednou za tři roky.

2.2 Standardně je s klientem uzavřena smlouva na 3 roky pro etapy č. 1 až 5. Certifikační proces, udělení certifikátu a uskutečňování kontroly plnění podmínek, jeho používání se řídí podmínkami uzavřené smlouvy a Všeobecnými obchodními podmínkami, na dodržování, kterých se klient ve smlouvě zavázal.

3. Postup certifikace

3.1 Příprava klienta na certifikaci

3.1.1 Informativní rozhovor (období před podepsáním smlouvy)

TSÜ v případě potřeby ze strany klienta vede s klientem před dohodnutím zakázky informativní rozhovor, při kterém mohou být projednány následující body:

- základní předpoklady pro certifikaci,
- cíl a účel certifikace,
- průběh certifikačního jednání,
- normový základ, stupeň průkaznosti, oblast platnosti,
- návrhy termínů,
- předpokládané náklady.

Následující činnosti uvedené v jednotlivých etapách certifikace následují po dohodnutí zakázky a její evidenci v certifikační autoritě TSÜ.

3.1.2 Přijetí žádosti na certifikaci (vstupního dotazníku) a její přezkoumání (etapa č. 1)

3.1.2.1 V první etapě obdrží klient v případě, že jde o certifikační audit nebo přebírací audit od jiné certifikační společnosti Vstupní dotazník pro žádost o certifikaci. Vyplněný dotazník klient zasílá certifikační autoritě TSÜ. Tento dotazník slouží k předběžnému posouzení, zda SM klienta splňuje základní předpoklady pro certifikační audit. Zároveň je stanovená oblast platnosti a stupeň průkaznosti dohodnuté normy. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu zodpovědnou za průběh certifikace a také představitele managementu.

3.1.2.2 Certifikační autorita TSÜ informuje klienta o výsledcích předběžného posouzení žádosti (vstupního dotazníku) a o jménech předpokládaných auditorů. Pravidla o nepřípustnosti poradenské činnosti ze strany auditorů jsou zásadně dodržována.

3.1.2.3 Klient má právo kteréhokoli jmenovaného auditora předem odmítnout s reálným odůvodněním a certifikační autorita TSÜ navrhne další auditory.

3.1.2.4 Vámi poskytnuté údaje budou zpracovány výhradně pro potřeby společnosti TSÜ za účelem certifikace a vystavení certifikátů, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR).

Bližší informace jakož i práva dotčených osob související se zpracováním osobních údajů najdete na webové stránce www.tsu.cz.

3.2 Certifikační audit

3.2.1 Certifikační audit – první a druhý stupeň auditu (etapa č. 2)

Počáteční certifikační audit se vykonává ve dvou stupních (1. a 2. stupeň). Na začátku této etapy klient obdrží ním odsouhlasený plán auditu. Klient uděluje souhlas s používáním informační a komunikační technologie (dále jen ICT), přičemž při používání se dbá na bezpečnost a důvěrnost elektronických nebo elektronicky přenášených informací. Použití ICT na účely auditu je prováděno v souladu s opatřeními a předpisy bezpečnosti a ochrany údajů. Certifikační autorita TSÜ pro každé použití ICT ověří, zda klient disponuje potřebnou infrastrukturou a zváží výběr technologií a způsob jejich řízení.

3.2.1.1 První stupeň auditu spolu s kontrolou a hodnocením zdokumentovaných informací:

Cílem 1. stupně certifikačního auditu je stanovit stupeň připravenosti manažerského systému klienta k certifikaci. První stupeň auditu se provádí kromě jiného za účelem auditu zdokumentovaných informací. V této fázi auditori zkoumají:

- používané zdokumentované informace manažerského systému (politiku a cíle manažerského systému, příručku manažerského systému, směrnice a návody na řízení, pracovní a kontrolní postupy, registry právních a regulačních požadavků, řízení dokumentace záznamů apod.);
- chápání požadavků normy s ohledem na klíčové procesy, významné aspekty a cíle manažerského systému;
- informace týkající se rozsahu manažerského systému z hlediska velikosti sídla klienta, složitosti procesů, působení právních aspektů a souvisejících rizik;
- existenci určených významných aspektů, registru právních a jiných požadavků, relevantnost údajů ve vstupním dotazníku – žádosti o certifikaci;
- připravenost klienta na druhý stupeň auditu manažerského systému s ohledem na implementaci požadavků normy, plánování a vykonávání interních auditů a stav přezkoumání

managementem; přidělení zdrojů na druhý stupeň auditu a odsouhlasení podrobností druhého stupně auditu manažerského systému s klientem.

Klient zpřístupní certifikační autoritě TSÜ všechny zdokumentované informace týkající se jeho manažerského systému (např. příručku kvality a případně i další dokumentaci, jako jsou směrnice, zdokumentované postupy, pracovní a zkušební instrukce apod.). Certifikační autorita TSÜ posoudí jejich shodu s požadavky příslušné normy. Pokud už byl systém certifikovaný jiným certifikačním orgánem v podobném nebo stejném rozsahu, klient předloží kopie certifikátů a zprávu z certifikačního, resp. recertifikačního auditu.

První stupeň certifikačního auditu se vykonává běžně v prostorách auditované organizace, posouzení zdokumentovaných informací je možné provést i v prostorách TSÜ. Klient obdrží od certifikační autority TSÜ zprávu o výsledcích prvního stupně auditu, a pokud je to relevantní, včetně identifikace oblastí nedostatků, které by mohli být neshodami v druhém stupni. Klient je informovaný o výsledcích prvního stupně, které vedou k odkladu nebo zrušení auditu druhého stupně.

Při určování časového intervalu mezi auditu prvního a druhého stupně bere certifikační autorita do úvahy časovou potřebu klienta na vyřešení oblastí, které byly identifikovány jako možné neshody při druhém stupni. Certifikační autorita také bere do úvahy čas potřebný na úpravu příprav pro druhý stupeň. V případě výskytu významných změn, které by mohly mít dopad na manažerský systém, certifikační autorita zváží potřebu zopakování celého auditu prvního stupně, nebo jeho části. Certifikační autorita stanovuje čas auditu v shodě se směrnicí S-01 bod 3. Příprava certifikace.

3.2.1.2 Druhý stupeň certifikačního auditu

Cílem certifikačního auditu 2. stupně je zhodnotit zavedení manažerského systému klienta včetně jeho efektivnosti a provádí se vždy na místě u klienta. Pokud musí být při auditu manažerského systému řešeny zvlášť specifické odborné problémy, které tým auditorů neumí posoudit, se souhlasem klienta je pozván odborný expert.

3.2.1.2.1 V rámci druhého stupně auditu auditori prověřují a hodnotí účinnost zavedeného manažerského systému a provádí se vždy na pracovištích klienta. Základem je stupeň průkaznosti dohodnuté normy. Úkolem auditorů je kontrolovat:

- informace a důkazy o shodě s veškerými požadavky příslušné normy manažerského systému nebo s ostatními normativními dokumenty,
- monitorování a měření výkonnosti, podání zprávy a přezkoumání v porovnání se záměry a cíli klíčových činností,
- činnost a schopnost manažerského systému klienta naplnit zákonné, regulační a smluvní požadavky,
- kontrola činností procesů zákazníka
- interní auditu a přezkoumání managementem
- odpovědnost managementu za politiky zákazníka.

3.2.1.2.2 Audit SMK je možné kombinovat s ostatními systémy manažerství, jakož i mezi sebou za předpokladu naplnění veškerých požadavků jednotlivých norem, přičemž kvalita auditu nesmí být touto kombinací nijak negativně ovlivněna.

3.2.1.2.3 Po skončení druhého stupně auditu manažerského systému je klient informovaný na závěrečném setkání auditního týmu o výsledku auditu. Rovněž jsou v případě potřeby dohodnuté termíny uskutečnění určených nápravných opatření.

3.2.1.2.4 Pokud byla u auditu 2. stupně manažerského systému konstatována malá neshoda, je pro odstranění takových zjištění stanovený termín max. 12 měsíců od datumu provedení auditu. Stejná lhůta pro odstranění malé neshody max. 12 měsíců od datumu provedení auditu/dozoru platí i v případě recertifikačního nebo dozorného auditu. Odstranění malé neshody bude ověřené u dalšího auditu.

3.2.1.2.5 Pokud byla u auditu 2. stupně manažerského systému zjištěna velká neshoda a je pro některé části manažerského systému žádoucí opakovaný audit, je pro tento audit stanovený rozsah a termín. Lhůta na odstranění této neshody a pro uskutečnění opakovaného auditu je v případě certifikačního auditu max. 6 měsíců (od posledního dne druhého stupně auditu), v případě recertifikačního nebo dozorného auditu 3 měsíce od datumu uskutečnění auditu/dozoru.

3.2.1.2.6 Za navrhnutí týmu pro opakovaný audit odpovídá vedoucí auditor. Opakovaný audit probíhá dle závažnosti zjištění přiměřeně výše uvedenému. Pro určení platnosti certifikátu je podstatné datum uskutečnění pozitivně uzavřeného opakovaného auditu. Je třeba upozornit, že smí být uskutečněn jen jeden opakovaný audit.

3.2.1.2.7 Pokud v průběhu certifikačního auditu druhého stupně SM vyjdou najevo takové závažné, velké neshody, že vydání certifikátu není reálné ani v případě očekávaných nápravných opatření, oznámí certifikační autorita TSÚ klientovi přerušeni certifikačního auditu druhého stupně.

3.2.1.2.8 Náklady na certifikační i opakovaný audit se řídí platným ceníkem. Klientovi jsou však vždy vyúčtovány minimálně ty náklady, které vznikly certifikační autoritě TSÚ do okamžiku přerušeni (včetně zprávy) a v souladu s bodem 3.2.1.2.5.

3.2.2 Kombinovaný / integrovaný audit

V případě, že probíhá audit manažerského systému organizace podle dvou nebo více kritérií auditu/norem, jde o tzv. kombinovaný audit, a v tomto případě probíhá kombinovaná certifikace. V případě, že má klient zavedený a uplatňuje integrovaný systém manažerství (IMS) na řízení organizace s ohledem na několik aspektů (např. kvality, environmentu a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci) a podle několika norem, může být audit provedený jako integrovaný audit. Certifikační dokumenty vydané jako výsledek kombinovaného/integrovaného auditu jsou následovné:

- jeden samostatný certifikát, který uvádí veškeré normy na systémy manažerství, které jsou pokryté kombinovaným/integrovaným auditem a/nebo
- samostatné certifikáty pro každou normu na systém manažerství.

IMS se vyznačuje těmito aspekty, přičemž existuje:

- integrovaná dokumentace manažerských systémů (např. příručka a ostatní integrované zdokumentované informace);
- integrované přezkoumání managementu;
- integrovaný přístup k interním auditům;
- integrovaný přístup k politice a cílům;
- integrovaný přístup k procesům systému;
- integrovaný přístup k plánování;
- integrovaný přístup k mechanismům zlepšování (nápravné a preventivní činnosti, metody zlepšování);
- integrovaná podpora vedení a odpovědnosti.

Údaje k integraci manažerských systémů vyplní klient ve vstupním dotazníku k provedení auditu manažerských systémů. Stupeň integrace manažerských systémů a provedení integrovaného auditu posoudí certifikační autorita, která zároveň určí rozsah a metodiku auditu.

3.2.3 Rozšiřovací audit / Mimořádný audit

Certifikační autorita na základě žádosti klienta o rozšíření rozsahu už udělené certifikace provede přezkoumání žádosti a určí veškeré auditorské činnosti potřebné při rozhodnutí, zda se má nebo nemá rozšíření udělit. Standardně se rozšíření provádí ve spojení s dozorovým auditem nebo v rámci recertifikace. Pokud o to klient požádá, provede se na rozšíření rozsahu mimořádný audit jako reakce na změny.

Certifikační autorita si uplatňuje právo na provedení mimořádného auditu v případě stížností, žádostí a jiných podnětů zainteresovaných stran certifikované společnosti, resp. jako reakce na změny v procesech certifikované společnosti. Mimořádný audit je možné provést krátce po upozornění, resp. neohlášení. Cena provedení mimořádného auditu je 19.000 Kč/auditoden (bez DPH), toto nese certifikovaná společnost. Certifikovaná společnost si náklady za mimořádný audit může nárokovat u stěžovatele.

3.3 Udělení certifikátů (etapa č. 3)

3.3.1 Etapa č. 3 v sobě zahrnuje provedení závěrů obsahující vyhodnocení certifikačního auditu manažerského systému auditorským týmem a rozhodnutí certifikační autority o certifikaci.

3.3.1.1 Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření účinnosti manažerského systému klienta se zřetelem na prokázání plnění daných požadavků na základě příslušných norem, formou výše popsaného postupu certifikace uzavřené s pozitivním výsledkem. Pro každou velkou neshodu je prozkoumaná přijatá a ověřená náprava a nápravná činnost, pro každou malou nehodu je prozkoumaný a přijatý plán zákazníka pro nápravu a nápravnou činnost.

3.3.1.2 Na základě kladného průběhu celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních směrnic TSÜ, rozhoduje vedoucí certifikační autority o udělení certifikátu. Za tím účelem odevzdávají auditoři certifikační autority Zprávu z auditu o výsledcích auditu. Klientovi je zaslané jedno vyhotovení Zprávy z auditu. Současně je vyzván, aby vyjádřil své připomínky k této zprávě a popsal opatření, které podnikl, nebo chce podniknout k případným zjištěním.

3.3.1.3 Doba platnosti certifikátu je tři roky, pokud nedojde k odebrání certifikátu dle 4.4.2, a dále za podmínky každoročního dozorového auditu s pozitivním výsledkem u klienta. V případě zvlášť odůvodněných případů (viz kap. 3.4.4) může být také požadovaný krátkodobý mimořádný audit. Před uplynutím doby platnosti se uskutečňuje recertifikační audit pro prodloužení platnosti certifikátu o další tři roky.

3.3.1.4 Podmínkou udělení certifikátu je uhrazení pohledávek za provedení certifikačních činností certifikační autoritě v stanovené lhůtě.

3.4 Dozorový audit – prozkoumání manažerského systému klienta jednou ročně mezi recertifikačními audity (etapa č. 4)

3.4.1 Dozorový audit se uskutečňuje v době platnosti certifikátu nejdříve do roku (v příslušný kalendářní rok). Pro stanovení termínu dozorového auditu je rozhodující datum rozhodnutí o certifikaci (Certifikační rozhodnutí). Přípustný je termín -3/+0 měsíců pro první dozorový audit, pro následné dozorové audity -3/+3 měsíce za předpokladu, že audit bude provedený alespoň jednou v příslušný kalendářní rok. V rámci dozorových auditů jsou auditorem, resp. auditory vždy kontrolované:

- interní audity a přezkoumání managementem prováděné klientem;
- přezkoumání činností přijatých vzhledem na neshody zjištěné při předcházejícím auditu;
- vybavování stížností zákazníků a oznámení od externích zainteresovaných stran;
- efektivnost systému manažerství klienta s ohledem na dosahování cílů;
- pokrok při dosahování trvalého zlepšování manažerského systému;
- přezkoumávání jakýchkoli změn manažerského systému;
- pokračování provozních kontrol;
- používání certifikátu a certifikační značky a odkazů na certifikaci TSÜ klientem

3.4.2 Klient odevzdává certifikační autoritě TSÜ zdokumentované informace manažerského systému (např. platnou Příručku kvality) se seznamem veškerých uskutečněných změn. Základním podkladem pro dozorný audit jsou Zpráva z auditu / kontrolní osvědčení a případné zprávy o neshodách z předcházejících auditů.

3.4.3 Dozorový audit manažerského systému je zpravidla uskutečňovaný jedním auditorem, který byl členem auditorského týmu při certifikačním, resp. recertifikačním auditu. Termín dozorného auditu manažerského systému je klientem odsouhlasený a klient obdrží z tohoto Zprávu z auditu.

3.4.4 Mimořádný audit (ohlášený nebo neohlášený) může být provedený mezi řádnými dozornými audity při zjištění, že certifikovaný klient nedodrží podmínky, na základě kterých mu byl certifikát vydaný, nebo jako důsledek podané stížnosti na certifikovaný subjekt nebo v případech, kdy nastanou významné změny v organizaci, postupech nebo činnostech certifikovaného subjektu, které učiní vydaný certifikát nevyhovujícím, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace, případně dojde-li ke změnám v požadavcích na certifikaci, nebo v případě výskytu vážné události, nehody, incidentu, havárie nebo porušení předpisů vyžadujících zapojení příslušného regulačního orgánu, klient postupuje dle čl. 4.2.4 Všeobecných obchodních podmínek certifikační autority TSÜ, a. s.

Mimořádný audit může být provedený i z vlastní iniciativy certifikační autority TSÜ na základě medializovaných informací. Délka neohlášeného auditu je maximálně 1 auditoden, přičemž budou prověřeny záležitosti, které vedly k potřebě provedení tohoto mimořádného auditu a zahrnuje audit realizačního procesu a krátký audit dotčené dokumentace.

3.4.5 Dozorový audit mimo oblast akreditace může být po dohodě se smluvní stranou (klientem) uskutečněný elektronickou formou (telefonickou a emailovou komunikací). Na základě vyhlášení klienta o nezměnění systému manažerství, bude potvrzená platnost vydaných certifikátů.

3.5 Recertifikační audit – potvrzení pokračující shody a efektivnosti manažerského systému klienta jednou za tři roky (etapa č. 5)

3.5.1 Recertifikační audit manažerského systému se uskutečňuje před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí. Při recertifikačním auditu je náhodným výběrem kontrolována účinnost celého manažerského systému. Klient odevzdá k tomuto účelu certifikační autoritě relevantní zdokumentované informace pro přípravu auditu se seznamem veškerých uskutečněných změn.

3.5.2 Průběh recertifikačního auditu manažerského systému odpovídá článku 3.2.1.2. a 3.3.1. V případě významných změn v manažerském systému nebo legislativních změn majících dopad na klienta je po dohodě s klientem uplatněný i první stupeň auditu manažerského systému, maximálně však v rozsahu článku 3.2.1.1.

3.5.3 Recertifikační audit manažerského systému zahrnuje audit na místě, který obsahuje:

- efektivnost manažerského systému s ohledem na interní a externí změny a aplikovatelnost rozsahu certifikace;
- prokázání závazku managementu udržovat efektivnost a zlepšování manažerského systému s cílem zvýšení jeho výkonnosti;
- efektivnosti manažerského systému vzhledem na dosahování cílů certifikovaného klienta a zamýšlené výsledky příslušného systému/systémů manažerství;
- přezkoumání manažerského systému náhodným výběrem ve všech požadavcích normy.

3.5.4 Jsou-li činnosti recertifikace úspěšně naplněné před skončením platnosti existující certifikace, datum skončení nové certifikace se opírá o datum existující certifikace. Datum vydání na novém certifikátu bude na nebo po provedení recertifikačního rozhodnutí. Pokud certifikační autorita nezkompletizovala recertifikační audit, nebo certifikační autorita není schopna ověřit zavedení náprav a nápravných opatření pro každou velkou neshodu před uplynutím platnosti certifikace, potom recertifikace nebude doporučena a platnost certifikace nebude prodloužena. Zákazník bude informovaný a důsledky budou vysvětlené.

3.5.5 Certifikační autorita sleduje skončení platnosti certifikace a může obnovit certifikaci během 6 měsíců po jejím skončení za předpokladu, že mimořádné recertifikační činnosti jsou ukončené, v jiném případě bude provedený alespoň audit 2. stupně. Skutečné datum na certifikátu bude na nebo po uskutečnění recertifikačního rozhodnutí a datum ukončení platnosti bude na základě předchozího certifikačního cyklu.

4. Všeobecné podmínky

4.1 Povinnosti a odpovědnost certifikační autority TSÜ.

4.1.1 Certifikační autorita TSÜ se zavazuje, že bude:

- s veškerými informacemi o organizaci klienta zacházet jako s důvěrnými, a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou poskytovány třetím osobám. Výjimkou je pouze poskytnutí podrobné zprávy komisi zainteresovaných stran v případě sporu nebo orgánem definovaným v ods. 4.2.6. těchto podmínek nebo pokud tato povinnost vyplývá z certifikace autoritě ze zákona. Klient může certifikační autoritu zbavit této povinnosti mlčenlivosti,
- udržovat svoji akreditaci,
- vykonávat audity a dozory v dohodnutých lhůtách a časových intervalech,
- nestranně posuzovat funkčnost systému řízení,
- dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta,
- písemně informovat objednavatele o výsledcích kontroly ve formě zprávy z auditu, a to ve lhůtě 14 dní od datumu ukončení auditu nebo dozoru. V případě neshody také zaslat písemně ve formě protokolů o neshodách,
- jmenovat své auditory s náležitou starostlivostí, tak aby splňovali všeobecná platná kritéria kompetentností
- sledovat změny v požadavcích příslušných norem a informovat objednavatele v dostatečném časovém předstihu,
- ve stanovených lhůtách řešit odvolání a stížnosti klienta nebo třetích stran,
- zveřejňovat skutečnost, že klient získal certifikát a udržuje funkční systém řízení,
- oznamovat výsledek auditu státním orgánům pouze na písemnou žádost.

4.1.2 Odpovědnost certifikační autority TSÜ vůči klientovi nebo třetí osobě je dána v souladu se slovenským obchodním právem.

4.2 Povinnosti a odpovědnosti klienta

4.2.1 Veškeré podklady vztahující se k manažerskému systému (také záznamy) musí být dané klientem certifikační autoritě TSÜ k dispozici (přenechané nebo dané k nahlédnutí).

4.2.2 Klient včas jmenuje certifikační autoritě TSÜ kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory, a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostorů ve svém sídle (dislokaci).

4.2.3 Klient zajistí bezpečnost a ochranu zdraví při práci vykonavatele kontroly v souladu s ustanoveními platného Zákoníku práce a zákonu o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci ve znění pozdějších předpisů.

4.2.4 Klient se zavazuje následně po udělení certifikátu a uzavření smlouvy písemně oznámit certifikační autoritě TSÜ nebo na emailové adrese: tsu@tsu.cz veškeré důležité změny v certifikovaném systému; změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na systém, a to nejpozději do 10 dní od jejich uskutečnění.

Tyto změny se mohou týkat např.: právní a organizační formy, hospodářských nebo vlastnických vztahů, organizace a managementu (např. změn klíčového personálu), kontaktní adresy a sídel provozoven, předmětu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažerství, zásadních změn manažerského systému a procesů. V případě výskytu vážné události, nehody, incidentu, havárie nebo porušení předpisů vyžadujících zapojení příslušného regulačního orgánu, klient ihned informuje certifikační autoritu o této události. Klient umožňuje provedení mimořádného auditu bez ohlášení a zaručuje přístup do prostorů společnosti.

4.2.5 Před každým dozorovým a recertifikačním auditem dá klient certifikační autoritě TSÜ k dispozici platné podklady manažerského systému, jako je např. Příručka kvality a seznam uskutečněných změn.

4.2.6 Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech na vlastní manažerský systém (interní i externí stížnosti) a o způsobu jejich odstranění, přičemž zpřístupní tyto záznamy auditorovi/auditnímu týmu během auditu.

4.2.7 Klient dává souhlas k tomu, aby informace, které se týkají procesu posuzování a hodnocení jeho manažerského systému mohli být zpřístupněné jiným orgánům. Tyto představuje skupina posuzovatelů a pozorovatelů ze strany akreditačního orgánu, např. SNAS, respektive skupina řádně jmenovaných evaluátorů EA, která se prokáže prohlášením o mlčenlivosti. Klient dává souhlas i k tomu, že po vzájemné dohodě s certifikační autoritou TSÜ umožní účast auditora nebo posuzovatele příslušného autorizovaného orgánu (např. příslušného akreditačního orgánu nebo vydavatelů certifikačního postupu) v rámci tzv. witness auditu ve svých prostorách, přičemž bere na vědomí, že případné odmítnutí účasti akreditačního orgánu na witness auditu může vést k odebrání certifikátu.

4.2.8 Bez ohledu na skutečnost, že TSÜ bude držitele certifikátu zpravidla upozorňovat na nadcházející dozorové a recertifikační audity, má držitel certifikátu na udržení platnosti svého certifikátu povinnost v ročním intervalu objednat potřebný audit s 3měsíčním předstihem.

4.2.9 Klient se zavazuje, že bude ve stanovených lhůtách hradit pohledávky za výkon certifikačních činností a je si vědomý, že v případě nedodržení stanovených lhůt na fakturách si certifikační autorita vyhrazuje právo na vymáhání smluvní pokuty ve výšce 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

4.2.10 Certifikační autorita TSÜ přizývá klienta za člena Komise zainteresovaných stran v období od podepsání Všeobecných obchodních podmínek a Nabídky/Smlouvy o kontrolní činnosti až do vydání

certifikátu. V tomto čase je umožněno klientovi, aby se zúčastnil jednání Komise nestrannosti písemným stanoviskem, nebo osobní účastí. V případě, že se klient v dané lhůtě písemně nevyjádří a svou osobní účastí nebude přítomný při jednání Komise zainteresovaných stran, se toto jednání považuje jako „bez námitek“.

4.3 Používání certifikátů a certifikační značky TSÜ

4.3.1 Klient může certifikát a certifikační značku používat na obchodní účely, např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady, a to po dobu, dokud je držitelem platného certifikátu.

4.3.2 Zavádějíci používání certifikátu a certifikační značky (např. zkomolením, změněním barvy, nebo použitím jen jeho části) nebo umístování certifikační značky na výrobek nebo obal výrobku, které může vidět spotřebitel způsobem, který vzbuzuje dojem provedené certifikace produktu nebo jakýmkoli jiným způsobem, který lze interpretovat jako označení shody produktu, je zakázané. Tyto výroky mohou obsahovat reference o názvu společnosti certifikovaného zákazníka, o typu manažerského systému a o názvu certifikační autority, která udělila certifikát.

Certifikát ani certifikační značku nesmí klient sám upravovat, nebo měnit. Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jako je specifikované v těchto podmínkách, musí klient předložit zamýšlenou podobu použití značky certifikační autority TSÜ na schválení.

4.3.3 Certifikát platí pouze pro držitele certifikátu a vztahuje se pouze na procesy v něm uvedené. Přenos certifikátu na třetí osoby je nepřipustný stejně jako jeho používání nebo využívání značky třetí osobou.

4.3.4 Držitel certifikátu přebírá plnou odpovědnost za používání a správnost veškerých vyjádření, vztahujících se na certifikát a certifikační značku.

4.3.5 Klient certifikační autority TSÜ se zavazuje, že:

- při odkazech na svůj stav certifikace při komunikaci s médii, jako např. internet, brožury, reklama a jiné dokumenty, dodržoval stanovené požadavky certifikační autoritou,
- nebude používat certifikační značku při výstupech z laboratorních testů, kalibrací, zprávách z inspekcí nebo certifikátů,
- nedělal a zakázal vznik jakýchkoli zavádějících výroků vztahujících se k certifikaci,
- nepoužíval nebo zakázal používání certifikačních dokumentů ani žádnou jejich část zavádějícím způsobem,
- po pozastavení nebo zrušení své certifikace přerušil používání veškerých reklamních prostředků, které obsahují odkaz na certifikaci tak, jako to přikazuje certifikační autorita, a to na vlastní náklady,
- v případě zúžení rozsahu certifikace provedl patřičné úpravy při všech způsobech reklamy
- nedovolil žádným způsobem, aby jeho certifikace manažerských systémů vyvolávala dojem, že certifikační autorita certifikovala i jeho produkty, služby, či procesy
- nevytvářel dojem, že se certifikace vztahuje na činnosti a sídla společnosti, které jsou mimo rozsah certifikace,
- nepoužíval svoji certifikaci takovým způsobem, který by mohl přinést certifikační autoritě, nebo certifikačnímu systému špatnou pověst a ztrátu důvěry veřejnosti.

4.3.6 Předpokladem pro další používání certifikační značky je pravidelné opakované posuzování, kontrola používání certifikačních značek, certifikátů a další platnost certifikátu. Ta se prověřuje jednou ročně při každém druhu auditu (certifikačním, dozorným, recertifikačním).

4.4 Ukončení platnosti, odebrání a pozastavení platnosti certifikátu, zúžení rozsahu certifikátu / certifikace

4.4.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášený konkurz nebo jinak rozhodnuto o řešení úpadku nebo rozhodnuto o vstupu do likvidace;
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem");
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením nebo výpovědí ze strany objednavatele;
- uběhla uvedená doba platnosti a držitel nepožádal o prodloužení (recertifikaci).

4.4.2 Certifikační autorita TSÜ má právo odebrat certifikát, pokud:

- je certifikát, nebo certifikační značka zneužívána (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl/a vystavený, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu, případně pro jinou, organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do předmětu certifikace, nebo pro jiný předmět činnosti);
- při dozoru se prokáže, že podstatné předpoklady pro certifikaci manažerského systému už nejsou klientem uplatňované, a není současně uplatněný odst. 4.4.3 těchto podmínek;
- dozor nemůže být uskutečněný z důvodů, které vzešly ze strany klienta a není současně uplatněný odst. 4.4.3 těchto podmínek;
- držitel certifikátu písemně odmítne změny Všeobecných obchodních podmínek pro certifikaci manažerských systémů během šesti týdnů po jejich vstoupení do platnosti, příp. odmítne možnost se s nimi obeznámit;
- obdrží od klienta informace o incidentech, jako je vážná havárie nebo závažné porušení předpisů, které si vyžadují zapojení příslušného regulačního orgánu, nebo když výsledky mimořádného auditu přímo shromážděné auditorským týmem prokazují, že systém nesplňuje požadavky na certifikaci.
- platba za výkony certifikační autority TSÜ nebyla zaplacená ve stanovené době (ani po upomínce);
- nastanou jiné důvody na odebrání, vyplývající ze smlouvy nebo všeobecných obchodních podmínek, nebo klient smlouvu nebo všeobecné obchodní podmínky poruší, odstoupí od smlouvy, nebo se zachová v rozporu s dohodnutým předmětem smlouvy.
- v případě, že klientovi vznikne povinnost vrátit certifikát, je tento (klient) povinný certifikát bezodkladně zaslat poštou formou doporučené zásilky na doručenkou na adresu sídla certifikační autority TSÜ. V případě porušení povinnosti klienta podle předcházející věty vzniká certifikační autoritě TSÜ nárok na smluvní pokutu ve výšce 15.000 Kč; zaplacením smluvní pokuty zůstává nárok certifikační autority TSÜ na náhradu škody nedotčený.

4.4.3 Certifikační autorita TSÜ má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud:

- dozor nemůže být uskutečněný v řádném termínu, stanoveném ve smlouvě z důvodů, které vzešly ze strany klienta, a zároveň klient požádal o odklad vykonání dozorného auditu a vedoucí certifikační autority TSÜ po zvážení důvodů rozhodne kladně. Pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby řádného provedení dozorného auditu, kterého termín je pevně stanovený, nejvíc však 6 měsíců od původně stanoveného termínu, přičemž za původně stanovený termín je považované datum vydání certifikátu. Pokud tento termín nebude dodržený z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.

- při dozoru se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci manažerského systému už nejsou klientem uplatňované, ale současně certifikační autorita TSU může oprávněně předpokládat odstranění neshod v stanovené lhůtě, nejvíc však 3 měsíce od vykonání dozorého auditu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2. Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 6 měsíců, potom nastává buďto fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu SM výše popsanych, nebo odebrání certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto podmínek.

Pod pozastavením se rozumí, že zákazníkuv manažerský systém je dočasně neplatný.

4.4.4 Certifikační autorita TSU má právo omezit (zúžit) rozsah certifikace, aby vyloučila ty části předmětu certifikace, které nesplňují požadavky, pokud se při auditu prokáže, že klient vážně nebo trvale neplní požadavky kladené na tyto části předmětu certifikace.

4.4.5 V případě ukončení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.1, nebo odebrání certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto podmínek, následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných klientů a klient není dále oprávněn se prokazovat certifikovaným manažerským systémem, ani používat certifikáty a certifikační značku jako důkaz certifikovaného manažerského systému. Při pozastavení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto podmínek je klient písemně upozorněn, že do doby obnovení platnosti certifikátu není dále oprávněn se prokazovat certifikovaným manažerským systémem, ani používat certifikáty jako důkaz certifikovaného manažerského systému.

4.5 Záznamy o certifikaci manažerského systému

Certifikační autorita TSU vede záznamy o procesech certifikačních auditech, dozorých auditech, recertifikačních auditech manažerských systémů klientů, z kterých je zřejmé uskutečnění této služby. Doba uchování těchto podkladů je 6 let od datumu provedení auditu. Dále vede interně seznam certifikovaných klientů s uvedením oblastí certifikace a doby platnosti certifikátu, seznam pozastavených, odebraných certifikátů, záznamy o zúžení / rozšíření rozsahu certifikace. Informace k certifikaci poskytne vedoucí certifikační autority na žádání telefonicky a na e-mailové adrese: tsu@tsu.cz. Poskytnuté informace jsou v souladu s požadavky zachování důvěrnosti, týkají se informací geografických oblastí, ve kterých certifikační autorita působí, o stavu udělené certifikace (udělení, pozastavení a zrušení certifikace); názvu, související normě, rozsahu a sídla (město a krajina) konkrétního certifikovaného klienta.

4.6 Zpráva držitelovi certifikátu o změnách v certifikačním postupu

Certifikační autorita TSU podává klientovi (držitelovi certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení, nebo o změnách normy nebo předpisu, který je základem pro certifikaci. Mimo toho jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetové stránky TSU.

5. Stížnosti a odvolání

5.1 Klient může proti výsledkům certifikačního procesu a rozhodnutím certifikační autority podat odvolání a dále může proti úkonům a postupům certifikační autority TSU a při posuzování (etapa č. 1–5), nebo jejím pracovníkům vznést stížnost. Stížnost je možné podat na činnosti, procesy certifikovaného zákazníka třetí osobou. Odvolání se mohou týkat následujících rozhodnutí o:

- zamítnutí přijetí žádosti o certifikaci;
- zamítnutí postoupení dokumentů na posouzení;

Strana 11 z 12

- žádosti o nápravné opatření;
- změnách v rozsahu činností certifikace;
- odmítnutí vydání, pozastavení, zrušení, nebo zúžení rozsahu certifikace;
- jakémkoli jiném rozhodnutí, které brání v dosažení nebo zachování certifikace.

5.2 Opravné odvolání/stížnost musí klient podat písemně doporučeným listem na adresu sídla společnosti, nebo prostřednictvím e-mailu na mailové adrese: tsu@tsu.cz s odůvodněním a s důkazy jejich oprávněnosti. Písemně podané odvolání/stížnosti musí obsahovat:

- identifikační údaje fyzické, nebo právnické osoby, která odvolání podává,
- přesný popis předmětu odvolání,
- důkazy podporující opodstatnění odvolání, případné návrhy na řešení,
- kontaktní osobu pro řešení, datum a podpis.

Ředitel společnosti potvrdí písemnou formou přijetí odvolání/stížnosti do 10 dní od jeho doručení.

5.3 Odvolání je možné podat ve lhůtě 14 dní od oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dní od okamžiku vzniku její příčiny. O odvolání nebo stížnosti rozhoduje ředitel společnosti do 60 pracovních dní od jejich zaevidování, nebo je ve stejné lhůtě postoupit komisi zainteresovaných stran. O případném prodloužení lhůty z důvodu komplexního prověření podání o víc jako 60 pracovních dní je klient písemně vyzooměný ředitelem společnosti před jejím uplynutím.

5.4 Přijetí, přezkoumání a rozhodnutí o odvoláních/stížnostech provádí ředitel společnosti a nevyuštjuje do jakýchkoli diskriminačních činností proti osobě, která je podala. Pokud se odvolání/stížnost týká vrcholového managementu společnosti, odvolání/stížnost se předkládá komisi zainteresovaných stran, která nezávisle a nestranně přezkoumá předmět odvolání/stížnosti a rozhodne o odvolání/stížnosti, přičemž její závěr je závazný.

5.5 Další podrobnosti o procesech nakládání s odvoláními/stížnostmi se nacházejí na internetové stránce společnosti.

6. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky certifikační autority TSÜ mohou být s ohledem na ustanovení § 273 Obch. z. neoddělitelnou součástí smlouvy uzavírané mezi TSÜ a klientem, případně v některých ujednáních na ně může smlouva odkazovat. Podpisem smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek se stávají Všeobecné obchodní podmínky certifikační autority TSÜ závaznými a vnutitelnými pro smluvní strany.

7. Časová platnost Všeobecných obchodních podmínek

Tyto Všeobecné obchodní podmínky certifikační autority TSÜ jsou platné a účinné od datumu podpisu smlouvy. Podpisem těchto obchodních podmínek se obě strany zavazují na jejich plnění.

Klient má právo po podrobném prostudování všech odkazů v obchodních podmínkách i po podepsání smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek odstoupit od smlouvy do 2 dní bez udání důvodu.