

1. Povinnosti certifikačního místa a zákazníka

1.1 Povinnosti certifikačního místa

- Certifikační místo se zavazuje zacházet se všemi informacemi o společnosti zákazníka a poskytnutými zákazníkem důvěrně a využívat je jen pro dohodnutý účel. Získané podklady nebude poskytovat třetí straně. Z tohoto je vyloučeno poskytnutí informací rozhodčímu místu při řešení sporů. Zákazník může zprostit certifikační místo z určitých důvodů mlčenlivosti.
- Certifikační místo provádí certifikaci a dozor podle pravidel TÜV NORD CERT. Základem certifikace je plnění požadavků kriteriální normy uvedené v nabídce.
- Certifikační místo informuje držitele certifikátu o změnách v certifikačních postupech, které se jich přímo týkají.
- Certifikační místo vede a uveřejňuje seznam certifikovaných firem s rozsahem platnosti certifikátů.
- Stížnosti třetích stran na účinnost systémů managementu u zákazníků, kteří byli certifikováni certifikačním místem TÜV NORD CERT, budou písemně evidovány, zkoumány a nakonec projednány.
- Certifikační místo přijímá písemné stížnosti a námitky zákazníka k certifikačním postupům, zkoumá okolnosti a řeší stížnosti / námitky. Nedosáhne-li zákazník a certifikační místo žádné dohody, využívá se postup pro stížnosti / námitky, který je uveřejněn na internetové stránce TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de).

1.2 Povinnosti zákazníka

- Pokud akreditační pravidla stanovují audit 1. stupně, dá zákazník do zahájení sjednaného auditu 1. stupně k dispozici veškeré platné podklady vztahující se k systému managementu (příručka, směrnice, popis procesu, ostatní související dokumenty, záznamy o provedených interních auditech a přezkoumání vedením). Audit 1. stupně se koná u zákazníka. U všech ostatních postupů jsou příslušné dokumenty předloženy včas (2 týdny) před auditem.
- Zákazník provede do certifikačního auditu a před ročními kontrolními audity úplný interní audit (auditovat se musí všechny prvky příslušné normy, z rozsahu platnosti vyplývající výrobní místa a příp. místa vývoje), jakož i přezkoumání systému managementu.

- Zákazník zabezpečí auditorskému týmu během auditu možnost nahlédnutí do všech záznamů o systému managementu v rozsahu platnosti certifikace a poskytne mu přístup ke všem zúčastněným organizačním jednotkám.
- Zákazník jmenuje člena vedení společnosti odpovědnou kontaktní osobou pro realizaci auditu. Tím je zpravidla zmocněnec nebo manažer příslušného systému managementu.
- Po úspěšném udělení certifikátu nebo po jeho změně se zákazník zavazuje sdělovat certifikačnímu místu všechny důležité změny (to se týká např. změny právní či organizační formy, hospodářských nebo vlastnických vztahů, organizace a managementu [jako jsou klíčové osoby ve vedoucích pozicích, personál s rozhodujícími kompetencemi, odborní pracovníci atd.], kontaktních adres a výrobních míst, oboru platnosti, rozsahu platnosti certifikovaného systému i podstatných změn systému managementu a procesů).
- Zákazník zaznamenává všechny stížnosti a jejich odstranění ohledně systému managementu a jeho účinnosti a dokladuje je auditorovi při auditu.
- Zákazník informuje certifikační místo o záměrech využít poradenských služeb v oblasti systému managementu před nebo po uzavření smlouvy, aby se zabránilo konfliktním situacím mezi certifikačním místem a poradenskou firmou. To se týká také organizací, které provádí vnitropodniková školení nebo interní audity k systému managementu.
- V rámci zachování akreditace umožní zákazník případné provedení tzv. „Witnessauditu“ (účast akreditujícího na (re)certifikačním / kontrolním auditu) v jeho společnosti a přístup akreditačního místa k dokumentům.
- Zákazník má právo odmítnout auditora jmenovaného certifikačním místem. Pokud není dosažena shoda ani po 3. návrhu, je smlouva po vzájemné dohodě zrušena.
- V případě koncernové certifikace je zákazník zavázán plnit v období před certifikačním auditem a pak po celou dobu platnosti certifikátu všechny následující podmínky koncernové certifikace a jejich případné nesplnění neodkladně ohlásit certifikačnímu místu:

Těmi jsou jednotlivě:

- Stanovení, vytvoření a udržování centrálního systému managementu, který platí jednotně pro všechny pobočky / výrobní místa. To se týká také hlavních organizačních směrnic.

- Přezkoumání celého systému managementu centrálním vedením prostřednictvím zmocněnce vedení pro systém managementu centrály. Ten je odborně pověřený pro všechny pobočky / výrobní místa.
- Stanovení, že určité úseky pracují centrálně pro všechny oblasti: např. výrobní a technologický vývoj, nákup, personální oddělení, atd.
- Provedení interních auditů ve všech výrobních místech / pobočkách před certifikačním auditem.
- Uzavření dohody mezi zákazníkem a certifikačním místem, která je ve všech pobočkách / výrobních místech právně vymahatelná.

2. Platnost a užívací právo značky a certifikátu

- Platnost certifikátu začíná s datem udělení certifikátu. Doba platnosti je závislá na normě, podle které audit probíhá; nesmí být delší než maximálně 3 roky. To předpokládá, že jsou na základě data certifikačního auditu prováděny dle příslušných akreditačních pravidel nebo certifikačních norem pravidelné kontrolní audity (např. půlroční, roční) s pozitivním výsledkem. V odůvodněných případech může být požadován krátkodobý kontrolní audit. Rozhodnutí o takovém auditu provádí certifikační místo. Doplnění certifikátu o VDA 6.X platí pouze ve spojení s platným uděleným certifikátem dle ISO 9001. Stejně podmínky platí pro používání značky.
- Obor platnosti certifikace je uveden v německém příp. anglickém znění. Překlad do jiných jazyků bude proveden co nejpřesněji. V případě pochybností nebo při rozporu je směrodatná německá příp. anglická verze certifikátu.
- Povolení používat značku platí výlučně pro certifikovanou oblast zákazníka. Není dovoleno použití značky pro činnosti, které jsou mimo rozsah platnosti certifikace.
- Značka smí být použita jen ve formě stanovené TÜV NORD CERT. Značka musí být snadno čitelná a jasně viditelná. Zákazník není oprávněn provádět změny certifikátu a značky. Certifikát a značka nesmí být použity za účelem klamavé reklamy.
- Značku smí používat jen zákazník, a to pouze v bezprostředním spojení se jménem firmy nebo jeho firemní značkou. Nesmí být použita na výrobcích nebo baleních výrobků, což by mohlo být považováno za označení shody výrobků.

- Není dovoleno používat značku v laboratorních zprávách, kalibračních listech, inspekčních zprávách nebo osvědčeních / certifikátech pro různé osoby, neboť tyto podklady jsou v této souvislosti pokládány za výrobky.
- Zákazník se zavazuje k tomu, že značka a certifikát budou v soutěži použity jen takovým způsobem, že bude o certifikačním oboru zákazníka podána informace v souladu s podmínkami certifikace. Zákazník dále dbá o to, aby v rámci soutěže nevznikl dojem, že se při certifikaci certifikačním místem jednalo o úřední přezkoušení.
- Pokud budou třetí stranou uplatňovány na certifikační místo nároky plynoucí ze zásad ručení za výrobek, které vznikly neoprávněným použitím značky a/nebo certifikátu zákazníkem, je tento povinen certifikační místo od těchto nároků osvobodit. To se týká i nároků třetí strany na certifikační místo na základě reklamních výroků nebo jiných postupů zákazníka.
- Zákazník obdrží nepřenositelné, na dobu platnosti smlouvy omezené a nevýhradní právo používat značku a certifikát dle výše uvedených podmínek.
- Použití certifikátu je omezeno na zákazníka a nesmí být zákazníkem přeneseno bez písemného schválení certifikačního místa na třetí stranu nebo nástupce. Pokud je takové přenesení žádoucí, musí být uzavřena příslušná smlouva. Popřípadě je proveden nový audit.
- Konkrétní používaná značka se řídí uděleným certifikátem.

3. Ukončení uživatelského práva

3.1 Právo zákazníka používat značku a vlastnit certifikát automaticky končí s okamžitou účinností, bez nutnosti výpovědi, když

- zákazník neprodleně neoznámí certifikačnímu místu změny nebo známky těchto změn ve své společnosti mající rozhodující vztah k certifikaci,
- značka a/nebo certifikát jsou používány v rozporu s bodem 2,
- výsledek kontrolních auditů nepotvrdí další platnost certifikátu,
- na majetek zákazníka je vyhlášen konkurz nebo je odmítnut soudní návrh na zahájení konkurzu pro nedostatek podstaty,
- kontrolní audity nemohly být provedeny ve stanovených termínech nebo

- kvůli značce vznikají spory ohledně práv hospodářské soutěže a právní ochrany podnikání.

Dále mají TÜV NORD CERT a zákazník právo smluvní vztah s okamžitou platností vypovědět, pokud bude zákazníkovi právoplatně zakázáno používat značku. Totéž platí pro certifikát.

3.2 Certifikační místo má právo při vzniku důvodů uvedených v odst. 3.1 a po odborné analýze zahájit decertifikační audit a pozastavit nebo stáhnout certifikát, případně ho prohlásit neplatným. Pokud může zákazník do 6 měsíců po pozastavení certifikátu prokázat, že bylo opět dosaženo souladu s požadavky, může být certifikace opět uvedena v platnost. Vícenáklady z toho plynoucí nese zákazník.

3.3 Při ukončení užívacího práva je zákazník povinen všechny certifikáty neprodleně vrátit certifikačnímu místu. Tuto povinnost splní zákazník zasláním příslušných certifikátů na certifikační místo.

3.4 Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů managementu obdobně platí pro doplnění certifikátu.