



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Certifikační orgán Systémové certifikace (dále jen CO SC) nabízí klientům – zájemcům o certifikaci své služby při certifikaci systémů managementu jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

Níže uvedené podmínky jsou stanoveny v souladu s podmínkami akreditace CO SC udělené Českým institutem pro akreditaci o.p.s. (ČIA), popsané interní dokumentací certifikačního orgánu č. P – 01 (Příručka kvality certifikačního orgánu), které jsou schváleny ČIA v rámci akreditačního procesu dle ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a příslušných metodických pokynů.

Předmětem činnosti je nestranné posouzení systému managementu a následný nezávislý dozor nad udržováním certifikovaného systému managementu klienta s cílem zjistit shodu s požadavky norem ISO 9001, ISO 9001 ve spojení se svařováním ISO 14001, ISO 45001, CSR a ISMS, a dalších předpisů a norem v souladu s potřebami trhu a požadavky klientů.

Rozsah a průběh kontrolní činnosti je popsán ve směrnici S – 02 Všeobecné podmínky (viz [www.systemovecertifikace.cz](http://www.systemovecertifikace.cz)).

### 1. Povinnosti a odpovědnosti CO SC

CO SC se zavazuje, že bude se všemi informacemi o organizaci klienta zacházet jako s důvěrnými a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou předávány třetím osobám. Výjimkou je pouze předání podrobné zprávy rozhodčímu místu v případě sporu. Klient může certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti zprostit.

Ručení CO SC vůči klientovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým právem. CO SC je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta. CO SC provádí kontrolu používání své certifikační značky a loga u dozorových a recertifikačních auditů. V případě, že organizace certifikační značky nebo certifikát zneužije, může být zrušeno právo dalšího používání. Jestliže to je nutné, organizace bude požádána o stažení veškerých již vydaných dokumentů. CO SC si vyhrazuje právo toto vymáhat i právní cestou.

CO SC je odpovědný za svá rozhodnutí a je oprávněn rozhodovat v záležitostech týkajících se procesu certifikace.

Zásady zpracování osobních údajů Systémových certifikací s.r.o. naleznete na [www.systemovecertifikace.cz](http://www.systemovecertifikace.cz)

### 2. Povinnosti a odpovědnosti klienta

Klient se zavazuje vyhovět požadavkům na certifikaci a předložit všechny informace nezbytné pro jeho hodnocení.

Klient včas oznámí CO SC kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle (dislokacích).

Klient se zavazuje následně po udělení certifikátu písemně sdělit CO SC:

- všechny důležité změny v certifikovaném systému
- změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na systém

Ke každému dozorovému a recertifikačnímu auditu poskytne klient CO SC k dispozici platné podklady systému managementu, jako je např. příručka systému managementu a seznam provedených změn.

Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech na vlastní systém managementu a o způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy CO SC.

V případě, že používá služeb poradce, musí být pravidla účasti poradce při auditu odsouhlasena a vyjasněna se zástupci CO SC (vedoucí CO SC, auditor).

Pokud vedoucí auditor zjistí, že nelze dosáhnout cílů auditu nebo vzniknou významná rizika, má právo provést změnu auditu, cíle auditu, předmět auditu nebo ukončit audit. O této skutečnosti je informován klient i CO SC. V případě předčasného ukončení auditu z důvodu nesplnění povinností a odpovědností CO SC nebo klienta, uhradí náklady za provedení auditu ten, na jehož straně je prokázána vina.



### 3. Požadavky CO SC na klienta

Certifikační orgán vyžaduje, aby klient:

- byl při odkazování na stav své certifikace ve sdělovacích prostředcích jako např. na internetu, v brožurách, reklamě nebo v dalších dokumentech, v souladu s požadavky certifikačního orgánu,
- nevydával nebo nepřipouštěl žádná zavádějící prohlášení ohledně své certifikace,
- nevyužíval nebo nepřipouštěl využití certifikačního dokumentu nebo jeho část zavádějícím způsobem,
- na základě pokynů certifikačního orgánu při ukončení certifikace nadále nevyužíval reklamní materiály obsahující odkaz na certifikaci
- změnil všechny reklamní materiály při omezení rozsahu certifikace,
- nepřipustil používání odkazů na svou certifikaci systému managementu takovým způsobem, který by naznačoval, že certifikační orgán certifikoval produkty, služby nebo procesy,
- nenaznačoval, že certifikace platí pro činnosti a místa, která jsou mimo rozsah certifikace,
- nepoužíval certifikaci takovým způsobem, který by pro certifikační orgán nebo systém certifikace znamenal ztrátu reputace nebo důvěry veřejnosti,
- informoval certifikační orgán bezodkladně o záležitostech, které mohou ovlivnit způsobilost systému managementu trvale plnit požadavky normy používané pro certifikaci. To např. zahrnuje změny vztahující se k:
  - společnosti a managementu (např. klíčoví vedoucí pracovníci, pracovníci provádějící rozhodování nebo techničtí a odborní pracovníci)
  - kontaktní adrese a kontaktům na pracoviště
  - významným změnám systému managementu a procesů
  - právnímu, obchodnímu, organizačnímu postavení nebo vlastnictví.

Dále certifikační orgán vyžaduje od certifikovaného klienta:

- být ve shodě s požadavky na certifikaci
- učinit všechna nezbytná opatření pro provedení auditů včetně opatření pro prověření dokumentace a přístupu ke všem procesům a oblastem, záznamům a osobám pro účely počáteční certifikace, dozoru, recertifikace a řešení stížností
- učinit opatření k zabezpečení přítomnosti pozorovatelů (např. pozorovatelů nebo auditorů ve výcviku), umožnit realizaci witness auditu po předchozí dohodě (audit za přítomnosti posuzovatelů ČIA - akreditačního orgánu COSC, který hodnotí práci certifikačního orgánu nikoliv klienta).

### 4. Udělení certifikátu

Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření účinnosti systému managementu klienta se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušných norem.

Doba platnosti certifikátu činí tři roky za podmínky každoročního dozorového auditu s pozitivním výsledkem u klienta. Ve zvláště odůvodněných případech může být také požadován krátkodobý mimořádný audit. Před uplynutím doby platnosti se provádí recertifikační audit pro prodloužení platnosti certifikátu o další tři roky.

### 5. Používání certifikátů a značky CO SC

Klient může certifikát a značku používat k obchodním účelům, např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady. Pokud by měla být certifikace použita k reklamním účelům, musí klient předložit zamýšlenou podobu reklamy certifikačnímu orgánu ke schválení, aby bylo vyloučeno zavádějící nebo nesprávné použití výsledků certifikace.

Zavádějící používání certifikátu a značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku nebo výrobních postupů, je nepřipustné. Certifikát ani značku nemůže klient sám upravovat či měnit.

Oprávnění k používání značky je uděleno teprve po kladném rozhodnutí o certifikaci. Na základě tohoto smluvního vztahu jsou specifikovány podmínky, způsob použití a grafického provedení značky. Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jak je ve smlouvě (resp. dodatku ke smlouvě) specifikováno, musí klient předložit zamýšlenou podobu použití značky certifikačnímu orgánu ke schválení. Předpokladem pro další používání je pravidelné opakované posuzování a další platnost certifikátu.



Klient je o způsobu užití informován na webových stránkách společnosti [www.systemovecertifikace.cz](http://www.systemovecertifikace.cz).

## 6. Podmínky a postupy pro ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. „likvidace s nástupcem“)
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany objednavatele
- uběhla uvedená doba platnosti a klient (kompetentní osoba klienta) nesouhlasí s prodloužením platnosti certifikace (recertifikaci)
- zákazník odmítne realizaci witness auditu ve svém sídle, provozovně bez udání důvodu nebo z důvodu, který není akceptován certifikačním orgánem či akreditačním orgánem

Informace o incidentech, jakými jsou např. vážná nehoda nebo závažné porušení předpisu a které vyžadují zapojení příslušného regulačního orgánu, poskytnuté certifikovaným klientem nebo shromážděné přímo týmem auditorů v průběhu speciálního auditu, musejí poskytovat odůvodnění, na základě, kterého COSC rozhodne o opatřeních, která je třeba učinit, včetně pozastavení nebo odnětí certifikace v případech, kdy lze prokázat, že systém vážně selhal při plnění certifikačních požadavků v oblasti BOZP.

Klient musí bezodkladně COSC informovat o všech závažných incidentech nebo porušení předpisů, vyžadujícímu zapojení příslušného regulačního orgánu.

CO SC musí pozastavit certifikaci, pokud:

- certifikovaný systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků včetně požadavků na efektivitu systému managementu
- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení
- certifikovaný klient písemně odmítne změny Všeobecných podmínek během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost, příp. možností se s nimi seznámit
- platba za výkony CO SC nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce)
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy s klientem, nebo klient tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy.

SC musí pozastavit certifikaci, pokud:

- dozorový audit nemůže být proveden v řádném termínu stanoveném CO SC z důvodů, které vzešly ze strany klienta a zároveň klient požádá o odklad vykonání dozorového auditu a vedoucí CO po zvážení důvodů rozhodne kladně – pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby řádného vykonání dozorového auditu, jehož termín je pevně stanoven, nejvýše však 6 měsíců od původně stanoveného termínu, přičemž za původně stanovený termín je považováno datum ukončení certifikačního auditu,
- při dozoru prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci systémů managementu již nejsou klientem uplatňovány, a současně SC může oprávněně předpokládat odstranění odchylek ve stanovené lhůtě, nejvýše však 3 měsíce od vykonání dozorového auditu.

Lhůta pro pozastavení certifikátu nemůže překročit 6 měsíců. Pokud by došlo k překročení této lhůty, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsanych, nebo odejmutí certifikátu.

V případě ukončení platnosti certifikátu nebo odejmutí certifikátu následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu platných certifikátů a klient není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem managementu ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

Pozastavení platnosti nebo odejmutí certifikátu musí CO SC zveřejňovat na svých webových stránkách. Klient je písemně upozorněn, že do doby obnovení platnosti certifikátu není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem managementu ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.

CO SC pozastaví platnost certifikátu z důvodu omezení nebo opakovaného posuzování.



CO SC musí omezit rozsah certifikace, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud certifikovaný klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části předmětu certifikace. Veškerá taková omezení musí být ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci.

#### **7. Zpráva klientovi o změnách v certifikačním postupu**

CO SC podává klientovi (držiteli certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení nebo o změnách normy či předpisu, jež je základem pro certifikaci a stanoví přechodové období zavedení těchto změn. Kontrolu postupů souvisejících se změnami požadavků na certifikaci u klienta provádí CO SC v rámci řádných dozorových auditů, recertifikací nebo i mimořádným dozorem. Mimo to jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetových stránek [www.systemovcertifikace.cz](http://www.systemovcertifikace.cz).

#### **8. Odvolání, stížnosti a spory**

Klient si může podat odvolání nebo stížnost jakékoliv povahy týkající se CO SC a to písemnou formou. Tuto stížnost či odvolání projednává vedoucí CO, který provede přezkoumání a rozhodnutí sdělí písemnou formou klientovi. Tento postup se týká také stížností zákazníků klientů na klienty. Stížnost projednává vedoucí CO, který provede přezkoumání a rozhodnutí sdělí písemnou formou zákazníkovi klienta.

Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. O odvolání či stížnosti musí první instance, tj. vedoucí CO, rozhodnout do 30 dnů od jejich zaevidování či je v téže lhůtě postoupit druhé instanci, tj. Radě pro kvalitu a nestrannost. Druhá instance rozhodne ve věci nejvýše 40 dnů od doručení podkladů první instanci.

Opravný prostředek musí klient podat písemně, s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.

O opravném prostředku vztahujícímu se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci vedoucí CO, ve druhé instanci členové Rady pro kvalitu a nestrannost. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.

#### **9. Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou s ohledem na ustanovení § 1751 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. v platném znění nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi certifikačním orgánem a klientem, případně se v některých ujednáních na ně může smlouva odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné obchodní podmínky závaznými a vynutitelnými pro smluvní strany.

Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných obchodních podmínek.

Tam, kde tyto podmínky odkazují na klienta, se má na mysli objednavatel smlouvy, tam, kde tyto podmínky hovoří, o CO SC, se má na mysli kontrolor ze smlouvy.

V Ostravě dne 23. března 2022

  
.....  
Systemové certifikace s.r.o.  
jednatelka společnosti  
703 00 Ostrava-Vitkovice  
IČO:28673091