

Warunki techniczne certyfikacji systemów zarządzania

TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

I. Ogólne warunki techniczne certyfikacji systemów zarządzania

1. Zakres

1.1 Niniejsze Warunki techniczne certyfikacji systemów zarządzania dotyczą uzgodnionych usług certyfikacji oraz wszelkich usług dodatkowych świadczonych w ramach umowy, a także wszelkich innych obowiązków dodatkowych.

1.2 Niniejsze Warunki techniczne certyfikacji systemów zarządzania są nadrzędne wobec naszych Ogólnych Warunków Transakcyjnych.

1.3 Ogólne zasady i warunki prowadzenia działalności Klienta, łącznie z ewentualnymi zasadami i warunkami zakupów Klienta nie mają zastosowania i niniejszym podlegają jednoznacznemu wyłączeniu. Zasady i warunki Klienta nie wchodzi w zakres niniejszej umowy, nawet jeśli nie zostaną przez nas jednoznacznie wyłączone.

1.4 W związku z przedmiotem niniejszych Warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania termin „Jednostka Akredytująca” obejmuje także jednostki zatwierdzające i uznające, a terminy „zasady akredytacji”, „wymogi akredytacji” oraz „procedury akredytacji” stosuje się odpowiednio do procedur wdrażanych przez te jednostki.

2. Zakres usług

2.1 Oceniamy i certyfikujemy systemy oraz wyroby producentów i dostawców usług zgodnie z krajowymi i międzynarodowymi normami, do których posiadamy akredytacje, zatwierdzenia lub uznania („akredytowana certyfikacja”), jak również krajowymi i międzynarodowymi normami, do których nie posiadamy akredytacji („standardowa certyfikacja”), oraz świadczymy usługi certyfikacyjne na podstawie własnych kryteriów („własne standardy”).

2.2 Uzgodnione usługi są świadczone na podstawie ogólnie przyjętych rozwiązań technologicznych oraz w zgodzie z mającymi zastosowanie regulacjami obowiązującymi w czasie zawarcia umowy. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie lub obowiązujące bezwzględnie przepisy prawa nie stanowią inaczej, zastrzegamy sobie również prawo do realizacji usług według przyjętych przez nas metod i sposobów oceny.

2.3 Prowadzimy akredytowaną certyfikację według dokumentu odniesienia wskazanego w umowie i/lub zgodnie z ogólnie obowiązującymi normami akredytacyjnymi go dotyczącymi, wraz ze wszystkimi istotnymi wytycznymi oraz wymaganiami akredytacyjnymi związanymi z normą będącą kryterium certyfikacji, określonymi przez właściwą jednostkę akredytującą. Jeżeli audyt wykaże, że w celu spełnienia wymogów akredytacyjnych niezbędne będzie przedłużenie czasu jego prowadzenia, Klient poniesie wszelkie dodatkowe koszty z tym związane, o ile nie wynikną one z naszej winy. Standardowe certyfikacje przeprowadzane są zgodnie z odpowiednimi normami krajowymi i międzynarodowymi. Procedury certyfikacji standardów własnych przeprowadza

się zgodnie z przyjętymi przez nas zasadami.

2.4 Jeżeli procedura certyfikacji zakończy się wynikiem pozytywnym, wystawiony zostanie wówczas właściwy certyfikat, tak jak to opisano w pkt. 3 niniejszych Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania.

2.5 Klient ma prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec wyznaczenia niektórych audytorów lub ekspertów technicznych do składu zespołu audytującego, pod warunkiem, że przedstawi istotne powody.

2.6 Wyznaczenie i włączenie do zespołu audytującego audytorów lub ekspertów technicznych, którzy nie są na stałe zatrudnieni przez grupę TÜV Rheinland (audytorzy zewnętrzni) wymaga uprzedniej zgody Klienta. Przyjmuje się, że Klient wyraża zgodę, jeśli nie zgłosi żadnego sprzeciwu wobec udziału audytorów zewnętrznych w ciągu jednego tygodnia po otrzymaniu zawiadomienia o powołaniu ww. osób do zespołu audytującego.

2.7 W przypadku akredytowanych certyfikacji Klient wyrazi zgodę na weryfikację jego dokumentacji przez asesora jednostki akredytującej lub właściciela standardu i na ich udział w audycie w charakterze obserwatora.

2.8 W przypadku reklamacji i odwołań w stosunku do postępów lub treści naszego procesu audytowania lub certyfikacji zastosowanie ma obowiązująca procedura dostępna na naszej stronie internetowej www.tuv.pl: Strona główna / O nas / TÜV Rheinland Polska / Odwołania, reklamacje, skargi.

2.9 Klient ma prawo odwołać się od decyzji certyfikacyjnej.

3. Zakres prawa stosowania certyfikatów i znaków certyfikacji

3.1 Certyfikat zostaje wystawiony, gdy procedura certyfikacyjna zakończy się pozytywnie. Certyfikat jest ważny przez okres wskazany w umowie lub, jeśli nie został tam określony, w naszych Szczegółowych warunkach technicznych certyfikacji.

3.2 Po otrzymaniu certyfikatu, jak określono w paragrafie 3.1 powyżej, Klient uzyskuje nieprzenoszalne i niewyłączne prawo stosowania znaku certyfikacji w wyznaczonym okresie ważności certyfikatu w myśl paragrafów 3.3–3.15. Dotyczy to również informowania o posiadanym certyfikacie w środkach masowego przekazu, jak w dokumentach, broszurach lub innych materiałach reklamowych.

3.3 Prawo do posługiwania się certyfikatem oraz znakiem certyfikacji dotyczy wyłącznie obszarów organizacji Klienta wymienionych w certyfikacie. Stosowanie certyfikatu i/lub znaku certyfikacji w obszarach niewymienionych w jego zakresie zastosowania jest zabronione.

3.4 Znaki certyfikacji dotyczące certyfikacji systemów zarządzania mogą być wykorzystywane przez Klienta wyłącznie w bezpośrednim związku z nazwą lub logo jego organizacji. Nie można ich przypisać lub stosować w odniesieniu do wyrobów Klienta. Dotyczy to również opakowań wyrobów, informacji im towarzyszących, raportów z badań laboratoryjnych, wzorcowań i kontroli. Jeżeli Klient chce umieścić na opakowaniu lub w towarzyszącej informacji

oświadczenie na temat certyfikowanego systemu zarządzania, to oświadczenie musi zawierać jako minimum:

- nazwę przedsiębiorstwa, pod którą działa Klient lub nazwę marki i przedsiębiorstwa, pod którą działa Klient;
- rodzaj systemu zarządzania, względnie systemów zarządzania w przypadku połączonych systemów zarządzania np. jakość, środowisko oraz mającą zastosowanie normę np. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.
- Jednostka certyfikująca: TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

Uwaga: należy wziąć pod uwagę definicje opakowania wyrobu oraz towarzyszącej informacji zamieszczone w ISO 17021-1: 2015, pkt 8.3.3.

3.5 Klient zobowiązuje się posługiwać certyfikatem i/lub znakiem certyfikacji wyłącznie w celu wydania oświadczenia dotyczącego organizacji Klienta lub certyfikowanego obszaru w organizacji Klienta, które będzie zgodne z certyfikacją. Ponadto Klient jest zobowiązany do unikania sytuacji, w której osoby trzecie mogłyby odnieść wrażenie, że certyfikacja jest formą oficjalnej kontroli i/lub że certyfikacja systemu zarządzania jest formą badania wyrobu.

3.6 Klient nie jest upoważniony do wprowadzania zmian w dokumencie certyfikatu lub znaku certyfikacji.

3.7 Klient zobowiązany jest do umieszczenia w swoich materiałach reklamowych i pokrewnych informacji na temat certyfikacji w taki sposób, by można było stwierdzić, że jest ona dobrowolna i świadczona na podstawie umowy cywilnej.

3.8 Prawo Klienta do posługiwania się certyfikatem i/lub znakiem certyfikacji wygasa w chwili, gdy certyfikat traci ważność lub gdy wymagane audyty w nadzorze nie zostały przeprowadzone.

3.9 Prawo Klienta do posługiwania się certyfikatem i/lub znakiem certyfikacji wygasa ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wypowiedzenia go, w sytuacji, gdy Klient użyje certyfikatu i/lub znaku certyfikacji z naruszeniem postanowień wymienionych w paragrafach 3.1 – 3.8 lub sprzecznie z pozostałymi warunkami certyfikacji.

3.10 Prawo Klienta do posługiwania się certyfikatem i/lub znakiem certyfikacji wygasa w czasie określonym w przypadku zwyczajnego wypowiedzenia umowy lub ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy z uzasadnionych przyczyn.

3.11 Prawo posługiwania się certyfikatem i/lub znakiem certyfikacji wygasa automatycznie, jeżeli zachowanie certyfikatu jest niemożliwe z powodu przepisów administracyjnych lub postanowienia sądu.

3.12 W przypadku wygaśnięcia prawa do posługiwania się certyfikatem Klient zobowiązany jest niezwłocznie go nam zwrócić.

3.13 W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszych warunków umownych, zastrzegamy sobie prawo dochodzenia odszkodowania.

3.14 Certyfikacja nie może być użyta w sposób, który może nam zaszkodzić.

3.15 Klient nie ma prawa do wydawania oświadczeń na temat certyfikacji, które można uznać za bezprawne i mylące.

3.16 Jeżeli można przewidzieć, że Klient będzie tymczasowo niezdolny do sprostania wymaganiom certyfikacji, certyfikacja może zostać zawieszona. Podczas zawieszenia certyfikacji Klient nie może powoływać się na certyfikację w swojej reklamie. Na liście certyfikowanych organizacji, jak przedstawiono w paragrafie 7, status certyfikatu zostanie uaktualniony na „zawieszony”.

3.17 Jeżeli przyczyny zawieszenia certyfikacji zostaną usunięte w uzgodnionym czasie, certyfikacja zostanie przywrócona. Jeżeli przyczyny zawieszenia nie zostaną usunięte w wyznaczonym terminie, certyfikacja zostanie cofnięta.

3.18 Klient jest zobowiązany utrzymywać zapisy nt. stosowania certyfikatu w kontaktach biznesowych. Jesteśmy zobowiązani do monitorowania właściwego powoływania się na certyfikację drogą losowego pobierania próbek. Informacje uzyskane od stron trzecich zostaną przez nas sprawdzone.

3.19 Jeżeli Klient odkryje, że strona trzecia nieprawidłowo korzysta z jego certyfikatu, to natychmiast poinformuje nas o tym fakcie.

3.20 Klient powołuje się na dokumenty certyfikacji tylko w całości lub w sposób określony w schemacie certyfikacji.

4. Zobowiązanie Klienta do współdziałania i ogólne zasady audytu certyfikacyjnego

4.1 Klient zobowiązany jest dostarczyć wszystkie informacje wymagane do certyfikacji zgodnie ze stosowną normą. Mogą one zostać przekazane w formularzu „Zapytania ofertowego”.

4.2 Klient zobowiązany jest dostarczyć Jednostce Certyfikacyjnej wszystkie wymagane dokumenty z odpowiednim wyprzedzeniem, przed planowanym audytem i nieodpłatnie. Wymagane dokumenty to w szczególności:

- dokumentacja systemu zarządzania,
- macierz odniesień (standardowe elementy odniesione do dokumentacji systemu zarządzania organizacji),
- plan/schemat organizacyjny,
- opis procesów oraz ich połączeń i interakcji,
- lista kontrolowanych dokumentów zarządzania;
- wykaz wymagań oficjalnych i prawnych,
- wykaz prowadzonych budów lub innych lokalizacji tymczasowych (o ile dotyczy),
- pozostałe dokumenty wskazane w ofercie.

4.3 Klient ma obowiązek ujawnić całą dokumentację związaną z zakresem wniosku wyznaczonemu zespołowi audytującemu i/lub audytorowi oraz udzielić im dostępu do jednostek organizacyjnych stanowiących przedmiot certyfikacji, przy czym należy wziąć pod uwagę również pracę zmianową.

4.4 Klient ma obowiązek wyznaczenia jednego lub kilku przedstawicieli, którzy wesprą naszego audytora podczas wykonywania zakontraktowanych usług i przejmą funkcję osób do kontaktu z Klientem.

4.5 Po wystawieniu certyfikatu, w okresie jego ważności, Klient ma obowiązek informowania nas, zgodnie z zawartą

umową, o wszystkich zmianach, które w istotny sposób wpływają na system zarządzania lub certyfikowany wyrób, a w szczególności o:

- zmianach w certyfikowanym systemie zarządzania,
- zmianach związanych z projektem lub specyfikacją certyfikowanego wyrobu,
- zmianach w strukturze organizacyjnej i samej organizacji. Dotyczy to również wprowadzenia lub modyfikacji pracy zmianowej.

Klient będzie ponadto zobowiązany, przez cały czas trwania umowy, do informowania nas o:

- wszelkich incydentach mających wpływ na bezpieczeństwo wyrobów i usług,
- wszelkich niezgodnościach z wymaganiami ustawowymi, stwierdzonych przez organy nadzoru rynku i organy ścigania.

4.6 Klient jest zobowiązany do rejestrowania wszystkich skarg zgłoszonych przez strony trzecie, np. Klientów, dotyczących zgodności certyfikowanych wyrobów lub procesów z normami certyfikacji, oraz podejmowania i dokumentowania stosownych działań, oraz na prośbę przedstawić je nam lub audytorowi podczas audytu.

4.7 Klient jest zobowiązany do przedłożenia audytorowi w trakcie audytu wszystkich zapisów i przedstawienia działań związanych z normą stanowiącą podstawę certyfikacji.

4.8 Jeżeli w zakresie certyfikacji wyrobów stwierdzimy, że zmiany wyszczególnione w paragrafie 4.5 wymuszają konieczność kolejnych ocen, Klient po wprowadzeniu zmian w życie nie ma prawa wprowadzać do obrotu żadnych wyrobów objętych zakresem certyfikacji, dopóki nie zostanie on powiadomiony przez nas, że może to bezpiecznie uczynić.

4.9 W sprawach dotyczących certyfikacji wyrobów, Klient jest obowiązany powiadomić nas, jeśli wyrób nie będzie spełniał wymogów w zakresie certyfikacji wyrobów.

4.10 Klient zobowiązuje się do ciągłego spełnienia wszystkich wymagań certyfikacyjnych, w tym w odniesieniu do wprowadzonych zmian w zakresie odpowiednich wymogów certyfikacyjnych. Klient zobowiązuje się również do ciągłego i skutecznego stosowania systemu, w trakcie ważności certyfikacji.

4.11 Skuteczność wprowadzonego systemu zarządzania jest weryfikowana podczas audytu przeprowadzonego w obiektach organizacji, podczas którego musi ona dowieść, że w praktyce stosuje się do udokumentowanych procedur. Niezgodności z normami lub ich elementami, co do których organizacja musi wdrożyć działania korygujące, muszą zostać udokumentowane w raportach o niezgodnościach.

4.12 Po zakończeniu audytu jego wynik zostanie przekazany Klientowi podczas spotkania zamykającego, a następnie w formie raportu z audytu. Wszelkie niezgodności będą udokumentowane i mogą wymagać przeprowadzenia audytu powtórnego (np. powtórna wizyta na miejscu) lub przedłożenia zweryfikowanej dokumentacji, gdy jest to wymagane na podstawie wyników audytu. Zakres audytu powtórnego określa audytor wiodący. Audyt powtórnym

koncentruje się na tych elementach, w których stwierdzono niezgodności. Jeżeli w czasie pomiędzy zakończeniem audytu a podjęciem decyzji certyfikacyjnej nie można wykazać zgodności z wymaganiami normy, certyfikacji należy odmówić.

4.13 Przez „certyfikaty” rozumie się wszystkie podane poniżej zatwierdzenia regulacyjne, np. oficjalne zapisy, oświadczenia o ważności oraz certyfikaty w ograniczonym zakresie znaczenia tego słowa. Przez „certyfikację” rozumie się procesy oceny, audytowania, walidacji i certyfikacji. Na podstawie powyżej opisanych badań, podejmowana jest decyzja odnośnie udzielenia, odmówienia, utrzymania, rozszerzenia lub ograniczenia zakresu, odnowienia, zawieszenia lub przywrócenia po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji. O ile wynik przeglądu dokumentacji certyfikacyjnej będzie pozytywny, wystawimy certyfikat(y). Certyfikat(y) zostanie(ą) wysłany(e) do Klienta. Certyfikat zostanie wystawiony tylko wtedy, gdy postępowanie w sprawie wszystkich niezgodności zostanie zatwierdzone przez Kontrahenta. Certyfikat(y) zostanie(ną) wystawiony(e) na czas określony.

4.14 Aby certyfikat zachował ważność, należy przeprowadzić audyty sprawdzające na miejscu, tzw. audyty w nadzorze, w zależności od danej normy. Jeżeli procedura nadzoru, łącznie z pozytywną decyzją na temat utrzymania certyfikatu nie zostanie zakończona przez Jednostkę Certyfikacyjną, certyfikat zostanie wycofany. W takim przypadku wszystkie kopie certyfikatu należy zwrócić do Jednostki Certyfikacyjnej.

4.15 Podczas audytu w nadzorze muszą zostać sprawdzone przynajmniej kluczowe elementy normy. Poza tym ocenie poddaje się wykorzystywanie certyfikatu (oraz znaku certyfikacji, jeśli dotyczy), skargi dotyczące systemu zarządzania i skuteczność działań korygujących podjętych w celu usunięcia niezgodności. Każdy audyt w nadzorze jest dokumentowany w raporcie przekazanym Klientowi.

4.16 Zakres geograficzny (np. dodatkowe oddziały) i techniczny (np. dodatkowe wyroby) może zostać zwiększony/ograniczony i/lub certyfikacja rozszerzona o dodatkowe normy w trakcie nadzoru, przy ponownej certyfikacji i/lub w przypadku odrębnych audytów rozszerzających. Czas trwania audytu, którego celem jest zwiększenie lub rozszerzenie zakresu, zależy od zakresu zwiększenia lub rozszerzenia, który organizacja musi jasno określić przed audytem.

4.17 Jeśli dochodzi do zmian elementów będących podstawą certyfikacji w trakcie obowiązywania umowy (np. informacji na temat organizacji, wymogów akredytacyjnych), należy je uwzględnić w procedurach i niezwłocznie o nich poinformować stronę umowy. To samo dotyczy wydłużenia czasu trwania audytu wynikającego z tych zmian.

4.18 Zintegrowane systemy zarządzania obejmujące wymagania różnych norm, mogą być certyfikowane przy zastosowaniu procedury certyfikacji połączonej. W zależności od norm i wymagań będących podstawą certyfikacji, taka certyfikacja będzie oferowana indywidualnie.

4.19 Klient ponosi koszty dodatkowych działań, w tym

koszty związane z audytami specjalnymi lub powtórными i weryfikacją działań korygujących zmierzających do usunięcia niezgodności stwierdzonych w trakcie poprzednich audytów, które zostaną zafakturowane na podstawie czasu i poniesionych kosztów. Stosuje się to także do audytów specjalnych z krótkim terminem powiadamiania, jak określono w paragrafie 1.4 Szczegółowych warunków technicznych certyfikacji.

5. Poufność

5.1 W związku z niniejszą umową definicja „poufnych informacji” obejmuje wszystkie informacje, dokumenty, obrazy, rysunki, specjalistyczną wiedzę (know-how), dane, próbki oraz dokumentację projektową, które są przekazywane, przenoszone lub w jakikolwiek inny sposób ujawniane przez jedną stronę („strona ujawniająca”) drugiej stronie („strona przyjmująca”). Poufne informacje obejmują także kopie papierowe i elektroniczne takich informacji.

5.2 Strona ujawniająca pisemnie oznacza wszystkie takie informacje jako poufne przed przekazaniem ich stronie przyjmującej. To samo dotyczy poufnych informacji przekazywanych pocztą elektroniczną. Jeśli poufne informacje ujawniane są ustnie, strona przyjmująca jest z wyprzedzeniem informowana o tym fakcie.

5.3 Wszelkie poufne informacje przekazywane lub w jakikolwiek inny sposób ujawniane przez stronę ujawniającą stronie przyjmującej:

- a)** mogą zostać wykorzystane przez stronę przyjmującą do celów określonych powyżej, jeśli nie zostanie to jednoznacznie inaczej uzgodnione ze stroną ujawniającą;
- b)** nie mogą być kopiowane, rozprowadzane, publikowane lub w jakikolwiek inny sposób ujawniane przez stronę przyjmującą. Wyjątek od powyższej reguły dotyczy poufnych informacji, które muszą zostać przekazane jednostce nadzorczej i/lub akredytującej w zakresie procedury akredytacji;
- c)** muszą być traktowane przez stronę przyjmującą przynajmniej na takim samym poziomie poufności, jaki strona ujawniająca stosuje w celu zapewnienia ochrony swych poufnych danych, lecz zawsze na poziomie obiektywnie wymaganej należytej staranności.

5.4 Strona przyjmująca ujawni wszelkie poufne informacje otrzymane od strony ujawniającej tylko tym pracownikom, którzy potrzebują tych informacji do świadczenia usług wymaganych do wykonania przedmiotu niniejszej umowy. Strona przyjmująca zobowiązuje tych pracowników do zapewnienia takiego samego poziomu poufności, który został określony w klauzuli dotyczącej zachowania poufności.

5.5 Informacje, w stosunku do których strona przyjmująca może dostarczyć dowód na to, że:

- a)** były one powszechnie znane w chwili ich ujawnienia lub stały się powszechnie znane bez naruszenia zasad i warunków niniejszej umowy lub;

- b)** zostały ujawnione stronie przyjmującej przez stronę trzecią posiadającą prawo do ich ujawnienia lub;
- c)** strona przyjmująca była w posiadaniu tych informacji przed ich ujawnieniem przez stronę ujawniającą lub;
- d)** strona przyjmująca opracowała je samodzielnie, niezależnie od ich ujawnienia przez stronę ujawniającą nie są traktowane jako informacje poufne, zgodnie z zapisami niniejszej umowy.

5.6 Wszystkie poufne informacje pozostają własnością strony ujawniającej. Strona przyjmująca niniejszym zobowiązuje się do natychmiastowego (i) zwrotu wszystkich poufnych informacji, łącznie z ich kopiami, stronie ujawniającej i/lub na jej prośbę, a także do (ii) zniszczenia wszystkich poufnych informacji, łącznie z ich kopiami, oraz przekazania stronie ujawniającej potwierdzenia tego zniszczenia w formie pisemnej, w dowolnym momencie, w którym strona ujawniająca zwróci się z taką prośbą, lecz najpóźniej, i bez otrzymania żadnej specjalnej prośby, w chwili rozwiązania lub zakończenia niniejszej umowy. Z powyższego wyłączone są wszelkie raporty i certyfikaty, które zgodnie ze zobowiązaniami umownymi opisanymi w niniejszej umowie, przygotowaliśmy wyłącznie dla Klienta, a które pozostają w jego posiadaniu. Mamy jednak prawo do zachowania kopii tych raportów i certyfikatów, a także wszelkich bazowych poufnych informacji, w celu zapewnienia dowodu na to, że uzyskane wyniki są poprawne oraz w celu spełnienia ogólnych wymogów dotyczących dokumentacji.

5.7 Od chwili obowiązywania niniejszej umowy oraz przez okres pięciu lat od jej rozwiązania lub zakończenia strona przyjmująca zachowa wszelkie poufne dane w bezwzględnej poufności i nie ujawni ich żadnej stronie trzeciej, ani nie wykorzysta ich do własnych celów.

6. Rozwiązanie umowy

6.1 Obie strony umowy mają prawo rozwiązać ją z zachowaniem 3-miesięcznego okresu do końca umownie ustalonego terminu.

6.2 Mamy także prawo z ważnego powodu rozwiązać umowę o certyfikację ze skutkiem natychmiastowym.

6.3 W związku z niniejszą umową „ważny powód” jest definiowany dla nas następująco:

- a)** brak natychmiastowych informacji od Klienta dotyczących jakichkolwiek zmian lub oznak zmian w jego organizacji, które mają wpływ na proces certyfikacji;
- b)** niewłaściwe wykorzystanie certyfikatu i/lub znaku certyfikacji lub wykorzystanie ich niezgodnie z zapisami umowy;
- c)** rozpoczęcie postępowania upadłościowego w zakresie aktywów Klienta lub odrzucenie zgłoszenia rozpoczęcia postępowania upadłościowego z powodu braku takich aktywów.

6.4 Oprócz powyższego mamy prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Klient nie jest

w stanie dotrzymać terminów określonych przez nas w harmonogramie audytu/świadczenia usług zgodnie z procedurą certyfikacji, wskutek czego konieczne jest wycofanie certyfikatu (np. przeprowadzanie audytów w nadzorze).

7. Lista certyfikowanych organizacji

7.1 TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. prowadzi wykaz certyfikowanych Klientów, który zawiera następujące informacje nt. posiadaczy certyfikatów: nazwa posiadacza certyfikatu, dokument odniesienia, zakres ważności, lokalizacja geograficzna (w przypadku organizacji wielooddziałowych adres siedziby głównej oraz każdego oddziału w zakresie ważności certyfikacji).

7.2 Zawieszono certyfikacje, zgodnie z pkt. 3.16, oraz wycofano certyfikacje, zgodnie z pkt. 3.9 i 3.17, są umieszczone w tym wykazie.

7.3. TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. jest uprawniona do udostępniania wykazu określonego w pkt. 7.1 opinii publicznej, na jej prośbę.

8. Prawo TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

do zawarcia umowy

**TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o., zarejestrowana siedziba
ul. Wolności 347
41-800 Zabrze
Polska**

jest uprawniona do zawarcia w dowolnym czasie umowy o certyfikację, na podstawie niniejszych zasad i warunków certyfikacji.

9. Wymiana certyfikatu

9.1 Przy zachowaniu okresu jednego miesiąca wypowiedzenia, jesteśmy uprawnieni do wymiany wydanych certyfikatów (certyfikatów zamiennych) w każdej chwili w przypadku zmiany nazwy jednostki akredytującej wymienionej na certyfikacie, pod warunkiem że zmiana nie spowoduje zmiany w zakresie certyfikacji.

9.2 W przypadku wymiany certyfikatu na podstawie pkt. 9.1., Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zwrócenia nam certyfikatu podlegającego wymianie.

10. Skargi

10.1 Skargi należy przekazywać nam w formie pisemnej.

10.2 Jeśli skarga jest uzasadniona, podejmiemy odpowiednie kroki.

10.3 Jeśli według naszej opinii skarga jest nieuzasadniona, podmiot ją składający jest informowany o tym fakcie oraz proszony o wyrażenie swej opinii w okresie 30 dni kalendarzowych. W przypadku braku polubownego rozwiązania strony mogą wspólnie uzgodnić przeprowadzenie postępowania arbitrażowego, a w przypadku jego niepowodzenia, podjęcie działań prawnych.

II. Szczegółowe warunki techniczne certyfikacji akredytowanych schematów certyfikacji

TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

Podane w niniejszym dokumencie regulacje obowiązują dodatkowo w stosunku do Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania i są ograniczone do akredytowanych systemów certyfikacji, tzn. systemów opartych na krajowej lub międzynarodowej normie lub kodeksie, w zakresie akredytacji, zatwierdzenia i uznania („akredytowane systemy certyfikacji”). W związku z przedmiotem tych specjalnych zasad i warunków certyfikacji termin „Jednostka Akredytująca” obejmuje także jednostki zatwierdzające i uznające, a terminy „zasady akredytacji”, „wymogi akredytacji”, „normy akredytacji” oraz „procedury akredytacji” stosuje się odpowiednio do procedur wdrażanych przez te jednostki. Akredytowane systemy certyfikacji są regulowane przez ogólnie przyjęte międzynarodowe normy akredytacyjne oraz powiązane zasady stosowania, normy akredytacyjne dotyczące danych norm certyfikacyjnych oraz powiązane zasady stosowania, normy certyfikacyjne oraz powiązane zasady stosowania oraz zasady akredytacji określone przed daną jednostką akredytacyjną, w szczególności:

- ogólnie obowiązujące międzynarodowe normy akredytacyjne, np. ISO/IEC 17021, ISO 19011;
- normy podlegające certyfikacji, takie jak ISO 9001, ISO 14001;
- wymagania akredytacyjne określone przez właściwą jednostkę akredytującą.

1. Ogólne zasady i warunki dla akredytowanych systemów certyfikacji

1.1 Audyt certyfikacyjny

1.1.1 Audyt certyfikacyjny składa się z dwóch etapów.

Pierwszy etap ma na celu określenie ogólnego zarysu systemu zarządzania i ocenę jego dojrzałości (status wdrożenia). Po uzyskaniu wyżej wymienionych informacji można przejść do drugiego etapu audytu, w którym ocenia się poziom wdrożenia i stosowanie się do zasad systemu zarządzania.

1.1.2 W uzasadnionych przypadkach drugi etap audytu można przeprowadzić bezpośrednio po pierwszym. Jeżeli pierwszy etap audytu ujawni, że organizacja nie jest jeszcze gotowa do certyfikacji, drugi etap audytu nie może zostać przeprowadzony bezpośrednio po zakończeniu pierwszego. W takiej sytuacji Klient musi najpierw podjąć odpowiednie działania, by przygotować organizację do certyfikacji. Wszelkie dodatkowe wynikające z tego koszty dla Klienta lub dla nas, np. koszty podróży, czas w podróży i czas utracony, są ponoszone przez Klienta.

1.1.3 Przerwa pomiędzy pierwszym a drugim etapem audytu nie może być dłuższa niż 6 miesięcy. Jeżeli między pierwszym a drugim etapem minie więcej niż 6 miesięcy, pierwszy etap audytu jest powtarzany. Wszelkie dodatkowe wynikające z tego koszty dla Klienta lub dla nas, np. koszty podróży, czas w podróży i czas utracony, są ponoszone przez Klienta.

1.1.4 W przypadku ustalania odstępu czasu pomiędzy

pierwszym a drugim etapem audytu, uwzględnia się zarówno oczekiwania Klienta, jak i wystarczający czas na skorygowanie słabych punktów. Na ogół większość czasu audytowego stanowi drugi etap audytu.

1.1.5 Jeżeli nie będziemy w stanie w przeciągu 6 miesięcy, licząc od ostatniego dnia drugiego etapu, zweryfikować wdrożenia działań korekcyjnych i korygujących do dużej niezgodności, to przed udzieleniem certyfikacji ponownie musimy przeprowadzić drugi etap audytu.

1.2. Audyt w nadzorze

1.2.1. Aby utrzymać ważność certyfikatu, należy przeprowadzać audyty w nadzorze w siedzibie Klienta przynajmniej raz w roku. Termin wymagalności wyznaczany jest przez ostatni dzień audytu początkowego. Pierwszy audyt w nadzorze musi zostać zaplanowany przed upływem roku od ostatniego dnia audytu początkowego i musi zostać przeprowadzony nie później niż 12 miesięcy od podjęcia decyzji certyfikacyjnej.

1.3. Audyt ponownej certyfikacji

1.3.1 W celu odnowienia certyfikacji na kolejne trzy lata należy przeprowadzić audyt ponownej certyfikacji w organizacji Klienta przed wygaśnięciem okresu ważności certyfikatu.

1.3.2 Procedura certyfikacji prowadzona jest podobnie jak w przypadku audytu certyfikacyjnego, z tym, że ewentualna konieczność przeprowadzenia pierwszego etapu audytu oraz jego zakres są określane na podstawie zmian w systemie zarządzania, organizacji Klienta oraz kontekstu, w którym działa system zarządzania.

1.3.3 Po zakończeniu procedury ponownej certyfikacji z pozytywnym wynikiem, ważność certyfikatu jest przedłużana o kolejne trzy lata, licząc od daty ważności poprzedniego certyfikatu. Audyt ponownej certyfikacji oraz podjęcie decyzji certyfikacyjnej muszą mieć miejsce przed upływem ważności certyfikatu.

1.4. Audyty zapowiedziane z krótkim terminem powiadamiania lub audyty niezapowiedziane

Konieczność przeprowadzenia specjalnego audytu zapowiedzianego w trybie bezzwłocznym lub niezapowiedzianego może nastąpić z następujących przyczyn:

- wystąpienia poważnych skarg i innych okoliczności, o których powiadomiona zostanie Jednostka Certyfikująca (np. rzekomego naruszenia prawa przez Klienta lub jego pracowników szczebla kierowniczego), a które podają w wątpliwość skuteczność certyfikowanego systemu zarządzania Klienta i których nie można wyjaśnić drogą korespondencyjną lub w trakcie kolejnego planowanego audytu,
- zmian, które osłabiają skuteczność systemu zarządzania w taki sposób, że organizacja przestaje spełniać wymagania normy, która jest podstawą certyfikacji,

- jako konsekwencja zawieszenia certyfikacji Klienta.

1.5 Certyfikacje wielooddziałowe

1.5.1 Procedura certyfikacji wielooddziałowej może być stosowana w organizacjach posiadających wiele lokalizacji lub filii spełniających tylko funkcje ich oddziałów.

Kilka indywidualnych, niezależnych i autonomicznych przedsiębiorstw lub organizacji, które nie są ze sobą powiązane w sensie korporacji i które wykorzystują inną spółkę lub organizację zewnętrzną, która nie należy do grupy, do opracowania, wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania, nie stanowią organizacji wielooddziałowej w rozumieniu dokumentu IAF MD1 (IAF = International Accreditation Forum, MD = Mandatory Document) i dlatego nie mogą być certyfikowane jako grupa.

1.5.2 Certyfikacja wielooddziałowa jest możliwa, jeżeli spełnione są następujące kryteria:

- wszystkie lokalizacje są powiązane z centralą pod względem prawnym lub na podstawie umowy,
- wyroby/usługi są identyczne we wszystkich lokalizacjach i są produkowane przy zastosowaniu tych samych metod i procesów,
- we wszystkich filiach/zakładach produkcyjnych ustanowiono, wdrożono i utrzymuje się jednolity system zarządzania,
- centralny nadzór nad całym systemem sprawuje wyznaczony przedstawiciel kierownictwa w centrali organizacji. Ma on prawo do wydawania wszystkim filiom/zakładom produkcyjnym poleceń dotyczących systemu zarządzania,
- we wszystkich filiach/zakładach przeprowadzono audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,
- określone obszary przedsiębiorstwa pełnią funkcje nadrzędne w stosunku do wszystkich pozostałych (np. projektowanie wyrobów i technologii, zakupy, kadry i inne).

1.5.3 Przy certyfikacjach wielooddziałowych audyty filii/zakładów mogą odbywać się częściowo w ramach audytu certyfikacyjnego, a częściowo podczas audytów w nadzorze. Centrala powinna być objęta audytem co roku wraz z filiami/zakładami wybranymi do konkretnego audytu.

1.5.4 Wybór oddziałów, które podlegają audytowi dokonywany jest przez nas.

2. Szczegółowe zasady i warunki dla akredytowanych schematów certyfikacji

Zasady i warunki mające zastosowanie dla określonych akredytowanych systemów certyfikacji, które należy przestrzegać, oprócz Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania wymienionych w pkt. 1., zostały przedstawione poniżej, osobno dla każdej omawianej normy.

2.1 Dodatkowe zasady i warunki dla systemów zarządzania środowiskowego zgodnie z ISO 14001

2.1.1 Niniejsze dodatkowe zasady i warunki odnoszą się do certyfikacji systemów zarządzania środowiskowego wg normy ISO 14001.

2.1.2 Dodatkowe zasady i warunki dla audytów etapu 1 zgodnie z ISO 14001:

W przypadkach początkowej certyfikacji pierwszy etap audytu zawsze powinien być przeprowadzany w siedzibie Klienta. Odstępstwa od powyższej zasady są możliwe jedynie wtedy, gdy spełnione są następujące kryteria:

- zespół audytujący jest zaznajomiony z organizacją Klienta i jej typowymi cechami środowiskowymi z racji poprzednich audytów,
- organizacja Klienta działa w ramach certyfikowanego systemu zarządzania wg ISO 14001, lub
- większość lokalizacji Klienta została sklasyfikowana jako mające niskie lub ograniczone znaczenie dla środowiska.

Przegląd dokumentacji powinien obejmować przegląd obowiązującej dokumentacji systemu i aspektów środowiskowych oraz wymogów prawnych (w tym zezwolenia wydane na podstawie przepisów o ochronie środowiska), do których Klient ma się zastosować.

2.1.3 Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania nas o poważnym incydencie środowiskowym lub naruszeniu obowiązków środowiskowych w jego przedsiębiorstwie, które wymagają oficjalnego zaangażowania. Za poważny incydent mający znaczenie dla środowiska w tym sensie należy przyjąć w szczególności te incydenty, które doprowadziły do wszczęcia dochodzenia w sprawie karnej lub administracyjnej. Podejmiemy wówczas decyzję, czy wymagane jest przeprowadzenie audytu z krótkim terminem powiadomienia (por. pkt. 1.4). Jeśli okaże się, że system zarządzania środowiskowego poważnie narusza wymagania certyfikacyjne, podejmiemy środki, które mogą doprowadzić do zawieszenia ważności lub cofnięcia certyfikacji.

III. Szczegółowe warunki techniczne certyfikacji pozostałych schematów certyfikacji w TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

1.1 Dodatkowe warunki dla certyfikacji na zgodność z wymaganiami standardów TAPA Facility Security Requirements (TAPA FSR) i TAPA Trucking Security Requirements (TAPA TSR).

1.1.1 Niniejsze dodatkowe warunki mają zastosowanie dla usługi magazynowania, transportu i logistyki wyrobów pod kątem wymagań bezpieczeństwa zawartych w standardach TAPA FSR i TAPA TSR, których właścicielem jest Transported Asset Protection Association.

1.1.2 Proces certyfikacji będzie regulowany przepisami wyszczególnionymi w obowiązującym standardzie wraz z późniejszymi zmianami.

1.1.3 Zastosowanie mają przepisy prawa lokalnego i międzynarodowego obowiązujące w zakresie wymagań standardu TAPA FSR i TAPA TSR.

1.1.4 Dla certyfikacji wg standardu TAPA FSR oraz TAPA TSR nie mają zastosowania pkt 1 Szczegółowych warunków technicznych certyfikacji akredytowanych schematów certyfikacji w TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. Pkt 3 Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. ma zastosowanie wyłącznie do certyfikatów wydawanych przez TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. i nie ma zastosowania do znaku certyfikacji.

1.1.5 Okres obowiązywania umowy obejmuje przynajmniej jeden trzyletni cykl certyfikacji (jeden audyt certyfikacyjny/ audyt dla ponownej certyfikacji oraz audyty przeprowadzane przez Klienta samodzielnie na zasadach samooceny w drugim i trzecim roku ważności certyfikatu) i kończy się dokładnie w dniu wygaśnięcia ważności certyfikatu.

1.1.6 Wyniki audytu przeprowadzanego przez Klienta w drugim i trzecim roku certyfikacji na zasadach samooceny, przekazywane są TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. do weryfikacji nie później, niż 30 dni od rocznicy przeprowadzenia audytu certyfikacyjnego lub audytu dla ponownej certyfikacji.

1.1.7 Klient powinien informować TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. o wszelkich zmianach w lokalizacji, dla której wydano certyfikat, a także o zdarzeniach/incydentach związanych z utratą lub uszkodzeniem wyrobów stanowiących własność zleceniodawców certyfikowanej organizacji, które wpływają na zgodność z wymaganiami TAPA FSR lub TAPA TSR.

2.2 Dodatkowe warunki dla WSK wewnętrznego systemu kontroli

2.2.1 Wymagania zawarte w Ustawie z dn. 29.11.2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa, z pozn. zm. oraz wymagania zawarte w normie ISO 9001. System zarządzania jakością. Wymagania.

2.2.2 Przepisy prawa regulujące wymagania w zakresie obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym.

2.2.3 Dla certyfikacji WSK nie mają zastosowania zapisy pkt 4.9 Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. oraz pkt.1.1 i 1.6 Szczegółowych warunków technicznych certyfikacji akredytowanych schematów certyfikacji w TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o..

2.2.4 Audyt certyfikacyjny WSK prowadzony jest jako audyt jednoetapowy. Termin audytu certyfikacyjnego zostaje ustalony z Klientem po potwierdzeniu przyjęcia zlecenia do realizacji.

2.2.5 Zakres certyfikacji WSK ograniczony jest do procesów związanych z obrotem z zagranicą towarami, technologiami

i usługami o znaczeniu strategicznym. Z zakresu certyfikacji WSK wyłączone są inne procesy realizowane przez przedsiębiorstwo, nawet jeśli podlegają one certyfikacji

wg wymagań innych standardów, prowadzonej podczas audytów połączonych.

2.2.6 Zgodność procesów związanych z obrotem wyrobami o znaczeniu strategicznym weryfikowana jest podczas audytu przeprowadzanego w siedzibie Klienta, podczas którego musi on dowieść, że stosuje się do wymagań dokumentu odniesienia. Jako jednostka certyfikująca upoważniona przez Ministra Gospodarki do prowadzenia procesów certyfikacji WSK, TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wglądu do dokumentacji handlowej związanej z obrotem wyrobami o znaczeniu strategicznym w zakresie, jaki jest konieczny do stwierdzenia zgodności z wymaganiami dokumentów odniesienia.

2.3 Dodatkowe warunki dla certyfikacji QSBP

System zarządzania jakością w opiece nad osobami niesamodzielnymi.

2.3.1 Wymaganie zawarte standardzie TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. QSBP System zarządzania jakością w opiece nad osobami niesamodzielnymi oraz wymagania prawne w zakresie opieki nad osobami niesamodzielnymi państw, w których agencja opieki prowadzi działalność. Przez państwa, w których prowadzona jest działalność rozumie się państwo rejestracji agencji oraz państwa, w których pracownicy występujący w imieniu agencji świadczą usługę opieki.

2.3.2 Dla certyfikacji QSBP nie mają zastosowania zapisy pkt 4.9 Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. oraz pkt 1.1, 1.2 Szczegółowych warunków technicznych certyfikacji akredytowanych schematów certyfikacji w TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o..

2.3.3 Audyt certyfikacyjny QSBP prowadzony jest jako audyt jednoetapowy. Termin audytu certyfikacyjnego zostaje ustalony z Klientem po potwierdzeniu przyjęcia zlecenia do realizacji.

2.3.4 Aby utrzymać ważność certyfikatu, należy przeprowadzać audyty w nadzorze na miejscu przynajmniej raz w roku, w odstępach 12-miesięcznych. Termin liczony jest od ostatniego dnia audytu certyfikacyjnego. Audyty w nadzorze mogą być przeprowadzane najwcześniej 1 miesiąc przed upływem ostatecznego terminu, a najpóźniej dokładnie 1 miesiąc po upływie rocznicy ostatniego dnia audytu certyfikacyjnego.

2.3.5 W przypadku, gdy agencja opieki prowadzi sprzedaż usługi ostatecznemu Klientowi z wykorzystaniem podmiotów wykonujących na jej zlecenie czynności faktyczne i prawne związane z zawieraniem umów, które tym samym stają się prawnie odpowiedzialne za realizację i jakość usługi, certyfikacja prowadzona jest jako certyfikacja

wielooddziałowa. Podmiot pośredniczący w sprzedaży do Klienta indywidualnego na powyższych zasadach traktowany jest jako lokalizacja certyfikowanej agencji opieki.

2.3.6 Certyfikacja wielooddziałowa jest możliwa, jeżeli spełnione są następujące kryteria:

- wszystkie lokalizacje są powiązane z agencją podlegającą certyfikacji pod względem prawnym lub na podstawie umowy,
- we wszystkich lokalizacjach ustanowiono, wdrożono i utrzymuje się jednolity system zarządzania,
- centralny nadzór nad całym systemem sprawuje wyznaczony przez agencję podlegającą certyfikacji pracownik, który posiada uprawnienia do wydawania wszystkim lokalizacjom poleceń dotyczących systemu zarządzania.

2.3.7 Przy certyfikacjach grupowych audyty lokalizacji mogą odbywać się częściowo w ramach audytu certyfikacyjnego, a częściowo podczas audytów w nadzorze. Agencja opieki powinna być objęta audytem co roku wraz z lokalizacjami wybranymi do konkretnego audytu.

2.3.8 Certyfikacji wielooddziałowej nie podlegają podmioty, których działalność polega na wykonywaniu na zlecenie agencji opieki czynności związanych z pośrednictwem w zawieraniu umów o świadczenie usług opieki, które tym samym nie przejmują w stosunku do Klienta indywidualnego odpowiedzialności za realizację i jakość usługi.

2.4 Dodatkowe warunki oceny bezpieczeństwa informacji

2.4.1 Dla oceny bezpieczeństwa informacji nie mają zastosowania pkt. 4.12 i 4.13 Ogólnych warunków technicznych certyfikacji systemów zarządzania TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. oraz pkt. 1.1 – 1.3 Szczegółowych warunków technicznych certyfikacji akredytowanych schematów certyfikacji TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.

2.5 Dodatkowe warunki oceny zgodności z wymaganiami normy PN-EN 14065

2.5.1 Wymagania zawarte w normie PN-EN 14065:2016 - Tekstylna - Tekstylna poddawane obróbce w pralni - System kontroli skażenia biologicznego.

2.5.2 Przepisy prawa w zakresie usług pralniczych, odpowiednio do zakresu działalności certyfikowanego Klienta.

2.6 Dodatkowe warunki oceny zgodności z wymaganiami normy PN-EN 15224

2.6.1 Wymagania zawarte w normie PN-EN 15224 Systemy zarządzania jakością - EN ISO 9001:2015 dla sektora ochrony zdrowia.

2.6.2 Przepisy prawa w zakresie usług medycznych, odpowiednio do zakresu działalności certyfikowanego Klienta.



TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.
ul. Wolności 347,
41-800 Zabrze
tel: +48 32 271 64 89
fax: +48 32 271 64 88
post@pl.tuv.com
www.tuv.pl