

## Všeobecné obchodné podmienky certifikačnej autority TSÜ, a. s. v súlade s požiadavkami STN EN ISO/IEC 17021-1:2015

### 1. Všeobecne

Certifikačná autorita TSÜ, a. s. ponúka svojim certifikovaným zákazníkom, (ďalej ako „klientom“) svoje služby pri certifikácii systémov manažérstva, a to pri systéme manažérstva kvality – (ďalej ako „SMK“), systéme environmentálneho manažérstva – (ďalej ako „EMS“) a systéme manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci – (ďalej ako „SM BOZP“).

### 2. Rozsah platnosti

**2.1** Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Ponuky/Zmluvy o kontrolnej činnosti (ďalej ako „zmluva“) uzavretej medzi certifikačnou autoritou TSÜ, a.s. a klientom. Platia pre certifikáciu systémov manažérstva v nasledovných etapách:

#### 1. Prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie

#### 2. Certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu

#### 3. Vyhodnotenie certifikačného auditu rozhodnutie certifikačnej autority TSÜ, a. s. o certifikácii

#### 4. Dozorný audit – preskúmanie manažérskeho systému klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi,

#### 5. Recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti manažérskeho systému klienta raz za tri roky.

**2.2** Štandardne je s klientom uzavretá zmluva na 3 roky pre etapy č. 1 až 5. Certifikačný proces, udelenie certifikátu a uskutočňovanie kontroly plnenia podmienok jeho používania sa riadi podmienkami uzavretej zmluvy a Všeobecnými obchodnými podmienkami, ku dodržiavaniu ktorých sa klient v zmluve zaviazal.

### 3. Postup certifikácie

#### 3.1 Príprava klienta na certifikáciu

##### 3.1.1 Informatívny rozhovor (obdobie pred podpísaním zmluvy)

Certifikačná autorita TSÜ, a. s. v prípade potreby zo strany klienta vedie s klientom pred dohodnutím zákazky informatívny rozhovor, pri ktorom môžu byť prerokované nasledujúce body:

- základné predpoklady pre certifikáciu,
- cieľ a účel certifikácie,
- priebeh certifikačného konania,
- normový základ, stupeň preukázateľnosti, oblasť platnosti,
- návrhy termínov,
- predpokladané náklady.

Nasledujúce činnosti uvedené v jednotlivých etapách certifikácie nasledujú po dohodnutí zákazky a jej evidencie v certifikačnej autorite TSÜ, a. s.

##### 3.1.2 Prijatie žiadosti na certifikáciu (vstupného dotazníka) a jej preskúmanie (etapa č. 1)

**3.1.2.1** V prvej etape obdrží klient v prípade, ak ide o certifikačný audit alebo preberací audit od inej certifikačnej spoločnosti Vstupný dotazník pre žiadosť o certifikáciu. Vyplnený dotazník klient zasiela certifikačnej autorite TSÜ, a. s. Tento dotazník slúži k predbežnému posúdeniu, či SM klienta spĺňa základné predpoklady pre certifikačný audit. Zároveň je stanovená oblasť platnosti a stupeň preukázateľnosti dohodnutej normy. Okrem toho určí klient zástupcu svojho vedenia ako kontaktnú osobu zodpovednú za priebeh certifikácie a taktiež predstaviteľa manažmentu.

**3.1.2.2** Certifikačná autorita TSÜ, a. s. informuje klienta o výsledkoch predbežného posúdenia žiadosti (vstupného dotazníka) a o menách predpokladaných audítorov. Pravidlá o neprípustnosti poradenskej činnosti zo strany audítorov sú zásadne dodržiavané.

**3.1.2.3** Klient má právo ktoréhokoľvek vymenovaného audítora vopred odmietnuť s reálnym odôvodnením a certifikačná autorita TSÜ, a. s. navrhne ďalších audítorov.

**3.1.2.4** Vami poskytnuté údaje budú spracúvané výhradne pre potreby spoločnosti TSÜ a.s., Legionárska 1, 01001 Žilina za účelom certifikácie a vystavenia certifikátov, a to v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Blížšie informácie ako aj práva dotknutých osôb súvisiace so spracúvaním osobných údajov nájdete na webovej stránke [www.iso-tsu.sk](http://www.iso-tsu.sk).

## **3.2 Certifikačný audit**

### **3.2.1 Certifikačný audit – prvý a druhý stupeň auditu (etapa č. 2)**

Počiatkový certifikačný audit sa vykonáva v dvoch stupňoch (1. a 2. stupeň). Na začiatku tejto etapy klient obdrží ním odsúhlasený plán auditu.

#### **3.2.1.1 Prvý stupeň auditu spolu s kontrolou a hodnotením zdokumentovaných informácií:**

Cieľom 1. stupňa certifikačného auditu je stanoviť stupeň pripravenosti manažérskeho systému klienta k certifikácii. Prvý stupeň auditu sa vykonáva okrem iného za účelom auditu zdokumentovaných informácií. V tejto fáze audítori skúmajú:

- používané zdokumentované informácie manažérskeho systému (politiky a ciele manažérskeho systému, príručku manažérskeho systému, smernice a návody na riadenie, pracovné a kontrolné postupy, registre právnych a regulačných požiadaviek, riadenie dokumentácie záznamov apod.);
- chápanie požiadaviek normy s ohľadom na kľúčové procesy, významné aspekty a ciele manažérskeho systému;
- informácie týkajúce sa rozsahu manažérskeho systému z hľadiska veľkosti sídla klienta, zložitosti procesov, pôsobenia právnych aspektov a súvisiacich rizík;
- existenciu určených významných aspektov, registra právnych a iných požiadaviek, relevantnosť údajov vo vstupnom dotazníku – žiadosti o certifikáciu;
- pripravenosť klienta na druhý stupeň auditu manažérskeho systému s ohľadom na implementáciu požiadaviek normy, plánovanie a vykonávanie interných auditov a stav preskúmania manažmentom; pridelenie zdrojov na druhý stupeň auditu a odsúhlasenie podrobností druhého stupňa auditu manažérskeho systému s klientom.

Klient sprístupní certifikačnej autorite TSÜ, a. s. všetky zdokumentované informácie týkajúce sa jeho manažérskeho systému (napr. príručku kvality a prípadne i ďalšiu dokumentáciu, ako sú smernice, zdokumentované postupy, pracovné a skúšobné inštrukcie a pod.). Certifikačná autorita TSÜ, a. s. posúdi ich zhodu s požiadavkami príslušnej normy. Ak bol už systém certifikovaný iným certifikačným orgánom v podobnom alebo rovnakom rozsahu, klient predloží kópie certifikátov a správu z certifikačného, resp. recertifikačného auditu.

Prvý stupeň certifikačného auditu sa vykonáva bežne v priestoroch auditovanej organizácie, posúdenie zdokumentovaných informácií je možné vykonať aj v priestoroch TSÜ, a.s. Klient obdrží od certifikačnej autority TSÜ, a.s. správu o výsledkoch prvého stupňa auditu, a ak je to relevantné, vrátane identifikácie oblastí nedostatkov, ktoré by mohli byť nezhodami v druhom stupni. Klient je informovaný o výsledkoch prvého stupňa, ktoré vedú k odkladu alebo zrušeniu auditu druhého stupňa.

Pri určovaní časového intervalu medzi auditmi prvého a druhého stupňa berie certifikačná autorita do úvahy časovú potrebu klienta na vyriešenie oblastí, ktoré boli identifikované ako možné nezhody pri druhom stupni. Certifikačná autorita taktiež berie do úvahy čas potrebný na úpravu príprav pre druhý

stupeň. V prípade výskytu významných zmien, ktoré by mohli mať dopad na manažérsky systém, certifikačná autorita zväží potrebu zopakovania celého auditu prvého stupňa, alebo jeho časti. Certifikačná autorita stanovuje čas auditu v zhode so smernicou S-01 bod 3. Príprava certifikácie.

### **3.2.1.2 Druhý stupeň certifikačného auditu**

Cieľom certifikačného auditu 2. stupňa je zhodnotiť zavedenie manažérského systému klienta vrátane jeho efektívnosti a vykonáva sa vždy na mieste u klienta. Pokiaľ musia byť pri audite manažérského systému riešené zvlášť špecifické odborné problémy, ktoré tím audítorov nevie posúdiť, so súhlasom klienta je pozvaný odborný expert.

**3.2.1.2.1** V rámci druhého stupňa auditu audítori preverujú a hodnotia účinnosť zavedeného manažérského systému a vykonáva sa vždy na pracoviskách klienta. Základom je stupeň preukázateľnosti dohodnutej normy. Úlohou audítorov je kontrolovať:

- informácie a dôkazy o zhode so všetkými požiadavkami príslušnej normy manažérského systému alebo s ostatnými normatívnymi dokumentami,
- monitorovanie a meranie výkonnosti, podanie správy a preskúmanie v porovnaní so zámermi a cieľmi kľúčových činností,
- činnosť a schopnosť manažérského systému klienta naplniť zákonné, regulačné a zmluvné požiadavky,
- kontrola činností procesov zákazníka
- interné audity a preskúmanie manažmentom
- zodpovednosť manažmentu za politiky zákazníka.

**3.2.1.2.2** Audit SMK je možné kombinovať s ostatnými systémami manažérstva, ako aj medzi sebou za predpokladu naplnenia všetkých požiadaviek jednotlivých noriem, pričom kvalita auditu nesmie byť touto kombináciou nijako negatívne ovplyvnená.

**3.2.1.2.3** Po skončení druhého stupňa auditu manažérského systému je klient informovaný na záverečnom stretnutí auditného tímu o výsledku auditu. Rovnako sú v prípade potreby dohodnuté termíny uskutočnenia určených nápravných opatrení.

**3.2.1.2.4** Pokiaľ bola pri audite 2. stupňa manažérského systému konštatovaná malá nezhoda, je pre odstránenie takých zistení stanovený termín max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu. Rovnaká lehota pre odstránenie malej nezhody max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu/dozoru platí i v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu. Odstránenie malej nezhody bude overené pri ďalšom audite.

**3.2.1.2.5** Pokiaľ bola pri audite 2. stupňa manažérského systému zistená veľká nezhoda a je pre niektoré časti manažérského systému žiaduci opakovaný audit, je pre tento audit stanovený rozsah a termín. Lehota na odstránenie tejto nezhody a pre uskutočnenie opakovaného auditu je v prípade certifikačného auditu max. 6 mesiacov (od posledného dňa druhého stupňa auditu), v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu 3 mesiace od dátumu uskutočnenia auditu/dozoru.

**3.2.1.2.6** Za navrhnutie tímu pre opakovaný audit zodpovedá vedúci audítor. Opakovaný audit prebieha podľa závažnosti zistení primerane vyššie uvedenému. Pre určenie platnosti certifikátu je podstatný dátum uskutočnenia pozitívne uzavretého opakovaného auditu. Je treba upozorniť, že smie byť uskutočnený iba jeden opakovaný audit.

**3.2.1.2.7** Pokiaľ v priebehu certifikačného auditu druhého stupňa SM vyjdú najavo také závažné, veľké nezhody, že vydanie certifikátu nie je reálne ani v prípade očakávaných nápravných opatrení, oznámi certifikačná autorita TSÚ, a.s. klientovi prerušenie certifikačného auditu druhého stupňa.

**3.2.1.2.8** Náklady na certifikačný i opakovaný audit sa riadia platným cenníkom. Klientovi sú však vždy vyúčtované minimálne tie náklady, ktoré vznikli certifikačnej autorite TSÚ, a.s. do okamihu prerušenia (vrátane správy) a v súlade s bodom 3.2.1.2.5.

### 3.2.2 Kombinovaný /integrovaný audit

V prípade, že prebieha audit manažérskeho systému organizácie podľa dvoch alebo viacerých kritérií auditu/noriem, ide o tzv. kombinovaný audit, a v tomto prípade prebieha kombinovaná certifikácia. V prípade, ak klient má zavedený a uplatňuje integrovaný systém manažérstva (IMS) na riadenie organizácie s ohľadom na viaceré aspekty (napr. kvality, environmentu a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci) a podľa viacerých noriem, môže byť audit vykonaný ako integrovaný audit. Certifikačné dokumenty vydané ako výsledok kombinovaného/integrovaného auditu sú nasledovné:

- jeden samostatný certifikát, ktorý uvádza všetky normy na systémy manažérstva, ktoré sú pokryté kombinovaným/integrovaným auditom a/alebo
- samostatné certifikáty pre každú normu na systém manažérstva.

IMS sa vyznačuje týmito aspektmi, pričom existuje:

- integrovaná dokumentácia manažérskych systémov (napr. príručka a ostatné integrované zdokumentované informácie);
- integrované preskúmanie manažmentu;
- integrovaný prístup k interným auditom;
- integrovaný prístup k politike a cieľom;
- integrovaný prístup k procesom systému;
- integrovaný prístup k plánovaniu;
- integrovaný prístup k mechanizmom zlepšovania (nápravné a preventívne činnosti, metódy zlepšovania);
- integrovaná podpora vedenia a zodpovednosti.

Údaje k integrácii manažérskych systémov vyplní klient vo vstupnom dotazníku k vykonaniu auditu manažérskych systémov. Stupeň integrácie manažérskych systémov a vykonanie integrovaného auditu posúdi certifikačná autorita, ktorá zároveň určí rozsah a metodiku auditu.

### 3.2.3 Rozširovací audit / Mimoriadny audit

Certifikačná autorita na základe žiadosti klienta o rozšírenie rozsahu už udelenej certifikácie vykoná preskúmanie žiadosti a určí všetky audítorské činnosti potrebné pri rozhodnutí, či sa má alebo nemá rozšírenie udeliť. Štandardne sa rozšírenie vykonáva v spojení s dozorným auditom alebo v rámci recertifikácie. Ak o to klient požiada, vykoná sa na rozšírenie rozsahu mimoriadny audit ako reakcia na zmeny.

Certifikačná autorita si uplatňuje právo na výkon mimoriadneho auditu v prípade sťažností, žiadostí a iných podnetov zainteresovaných strán certifikovanej spoločnosti, resp. ako reakcia na zmeny v procesoch certifikovanej spoločnosti. Mimoriadny audit je možné vykonať krátko po upozornení, resp. neohlásene. Cena výkonu mimoriadneho auditu je 1500€/auditodeň (bez DPH), toto znáša certifikovaná spoločnosť. Certifikovaná spoločnosť si náklady za mimoriadny audit môže nárokovat' u sťažovateľa.

## 3.3 Udelenie certifikátov (etapa č. 3)

**3.3.1** Etapa č. 3 v sebe zahŕňa vykonanie záverov obsahujúce vyhodnotenie certifikačného auditu manažérskeho systému audítorským tímom a rozhodnutie certifikačnej autority TSÜ, a.s. o certifikácii.

**3.3.1.1** Predpokladom pre udelenie certifikátu je preverenie účinnosti manažérskeho systému klienta so zreteľom na preukázané plnenie daných požiadaviek na základe príslušných noriem, formou vyššie popísaného postupu certifikácie uzatvorenej s pozitívnym výsledkom. Pre každú veľkú nezhodu je preskúmaná prijatá a overená náprava a nápravná činnosť, pre každú malú nezhodu je preskúmaný a prijatý plán zákazníka pre nápravu a nápravnú činnosť.

**3.3.1.2** Na základe kladného priebehu celého procesu certifikácie a kladného posúdenia v rámci interných smerníc TSÜ, a.s., rozhoduje vedúci certifikačnej autority o udelení certifikátu. Za tým účelom odovzdávajú audítori certifikačnej autority Správu z auditu o výsledkoch auditu. Klientovi je zaslané

jedno vyhotovenie Správy z auditu. Súčasne je vyzvaný, aby vyjadril svoje pripomienky k tejto správe a popísal opatrenia, ktoré podnikol, alebo chce podniknúť k prípadným zisteniam.

**3.3.1.3** Doba platnosti certifikátu je tri roky, pokiaľ nedôjde k odobratiu certifikátu podľa 4.4.2, a ďalej za podmienky každoročného dozorného auditu s pozitívnym výsledkom u klienta. V prípade zvlášť odôvodnených prípadov (viď. kap. 3.4.4) môže byť tiež požadovaný krátkodobý mimoriadny audit. Pred uplynutím doby platnosti sa uskutočňuje recertifikačný audit pre predĺženie platnosti certifikátu o ďalšie tri roky.

**3.3.1.4** Podmienkou udelenia certifikátu je uhradenie pohľadávok za výkon certifikačných činností certifikačnej autorite v stanovenej lehote.

### **3.4 Dozorný audit – preskúmanie manažérskeho systému klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi (etapa č. 4)**

**3.4.1** Dozorný audit sa uskutočňuje v dobe platnosti certifikátu najneskôr do roka (v príslušný kalendárny rok). Pre stanovenie termínu dozorného auditu je rozhodujúci dátum rozhodnutia o certifikácii (Certifikačné rozhodnutie). Prípustný je termín -3/+0 mesiacov pre prvý dozorný audit, pre následné dozorné audity -3/+3 mesiace za predpokladu, že audit bude vykonaný aspoň raz v príslušný kalendárny rok. V rámci dozorných auditov sú audítorom, resp. audítormi vždy kontrolované:

- interné audity a preskúmanie manažmentom vykonávané klientom;
- preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite;
- vybavovanie sťažností zákazníkov a oznámenia od externých zainteresovaných strán;
- efektívnosť systému manažérstva klienta s ohľadom na dosahovanie cieľov;
- pokrok pri dosahovaní trvalého zlepšovania manažérskeho systému;
- preskúmanie akýchkoľvek zmien manažérskeho systému;
- pokračovanie prevádzkových kontrol;
- používanie certifikátu a certifikačnej značky a odkazov na certifikáciu TSÜ, a.s. klientom

**3.4.2** Klient odovzdáva certifikačnej autorite TSÜ, a.s. zdokumentované informácie manažérskeho systému napr. platnú Príručku kvality) so zoznamom všetkých uskutočnených zmien. Základným podkladom pre dozorný audit sú Správa z auditu a prípadne správy o nezhodách z predchádzajúcich auditov.

**3.4.3** Dozorný audit manažérskeho systému je spravidla uskutočňovaný jedným audítorom, ktorý bol členom audítorského tímu pri certifikačnom resp. recertifikačnom audite. Termín dozorného auditu manažérskeho systému je klientom odsúhlasený a klient obdrží z tohto Správu z auditu.

**3.4.4** Mimoriadny audit (ohlásený alebo neohlásený) môže byť vykonaný medzi riadnymi dozornými auditmi pri zistení, že certifikovaný klient nedodržiava podmienky, na základe ktorých mu bol certifikát vydaný, alebo ako dôsledok podanej sťažnosti na certifikovaný subjekt alebo v prípadoch, kedy nastanú významné zmeny v organizácii, postupoch alebo činnostiach certifikovaného subjektu, ktoré učinia vydaný certifikát nevyhovujúcim, alebo ako následok pozastavenia platnosti certifikácie, prípadne ak dôjde k zmenám v požiadavkách na certifikáciu, alebo v prípade výskytu vážnej udalosti, nehody, incidentu, havárie alebo porušenia predpisov vyžadujúcich zapojenie príslušného regulačného orgánu, klient postupuje podľa čl. 4.2.4 Všeobecných obchodných podmienok certifikačnej autority TSÜ, a. s. Mimoriadny audit môže byť vykonaný aj z vlastnej iniciatívy certifikačnej autority TSÜ, a.s. na základe medializovaných informácií. Dĺžka neohláseného auditu je maximálne 1 auditodeň, pričom budú preverené záležitosti, ktoré viedli k potrebe vykonania tohto mimoriadneho auditu a zahŕňa audit realizačného procesu a krátky audit dotknutej dokumentácie.

**3.4.5** Dozorný audit mimo oblasti akreditácie môže byť po dohode so zmluvnou stranou (klientom) uskutočnený elektronickou formou (telefonickou a emailovou komunikáciou). Na základe vyhlásenia klienta o nezmenení systému manažérstva, bude potvrdená platnosť vydaných certifikátov.

### **3.5 Recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti manažérskeho systému klienta raz za tri roky (etapa č. 5)**

**3.5.1** Recertifikačný audit manažérskeho systému sa uskutočňuje pred skončením platnosti certifikátu tak, aby platnosť nového certifikátu nadväzovala na predchádzajúci. Pri recertifikačnom audite je náhodným výberom kontrolovaná účinnosť celého manažérskeho systému. Klient odovzdá k tomuto účelu certifikačnej autorite relevantné zdokumentované informácie pre prípravu auditu so zoznamom všetkých uskutočnených zmien.

**3.5.2** Priebeh recertifikačného auditu manažérskeho systému zodpovedá článku 3.2.1.2. a 3.3.1. V prípade významných zmien v manažérskom systéme alebo legislatívnych zmien majúciach dopad na klienta je po dohode s klientom uplatnený aj prvý stupeň auditu manažérskeho systému, maximálne však v rozsahu článku 3.2.1.1.

**3.5.3** Recertifikačný audit manažérskeho systému zahŕňa audit na mieste, ktorý obsahuje:

- efektívnosť manažérskeho systému s ohľadom na interné a externé zmeny a aplikovateľnosť rozsahu certifikácie;
- preukázanie záväzku manažmentu udržiavať efektívnosť a zlepšovanie manažérskeho systému s cieľom zvýšenia jeho výkonnosti;
- efektívnosti manažérskeho systému vzhľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému/systémov manažérstva;
- preskúmanie manažérskeho systému náhodným výberom vo všetkých požiadavkách normy.

**3.5.4** Ak sú činnosti recertifikácie úspešne naplnené pred ukončením platnosti existujúcej certifikácie, dátum ukončenia novej certifikácie sa opiera o dátum existujúcej certifikácie. Dátum vydania na novom certifikáte bude na alebo po vykonaní recertifikačného rozhodnutia. Ak certifikačná autorita neskompelizovala recertifikačný audit, alebo certifikačná autorita nie je schopná overiť zavedenie náprav a nápravných opatrení pre každú veľkú nezhodu pred uplynutím platnosti certifikácie, potom recertifikácia nebude odporúčaná a platnosť certifikácie nebude predĺžená. Zákazník bude informovaný a dôsledky budú vysvetlené.

**3.5.5** Certifikačná autorita sleduje ukončenie platnosti certifikácie a môže obnoviť certifikáciu počas 6 mesiacov po jej skončení za predpokladu, že mimoriadne recertifikačné činnosti sú ukončené, v inom prípade aspoň audit 2. stupňa bude vykonaný. Skutočný dátum na certifikáte bude na alebo po uskutočnení recertifikačného rozhodnutia a dátum ukončenia platnosti bude na základe predchádzajúceho certifikačného cyklu.

## **4. Všeobecné podmienky**

### **4.1 Povinnosti a zodpovednosť certifikačnej autority TSÚ, a.s.**

**4.1.1** Certifikačná autorita TSÚ, a.s. sa zaväzuje, že bude:

- so všetkými informáciami o organizácii klienta zaobchádzať ako s dôvernými, a že ich využije iba k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudú poskytované tretím osobám. Výnimkou je iba poskytnutie podrobnej správy komisii zainteresovaných strán v prípade sporu alebo orgánom definovaným v ods. 4.2.6. týchto podmienok alebo ak táto povinnosť vyplynie certifikačnej autorite zo zákona. Klient môže certifikačnú autoritu zbaviť tejto povinnosti mlčanlivosti,
- udržiavať svoju akreditáciu,
- vykonávať audity a dozory v dohodnutých lehotách a časových intervaloch,
- nestranne posudzovať funkčnosť systému riadenia,
- dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely klienta,
- písomne informovať objednávateľa o výsledkoch kontroly vo forme správy z auditu, a to v lehote 14 dní od dátumu ukončenia auditu alebo dozoru. V prípade nezahody taktiež zaslať písomne vo forme protokolov o nezhodách,

- menovať svojich audítorov s náležitou starostlivosťou, tak aby spĺňali všeobecne platné kritériá kompetentnosti
- sledovať zmeny v požiadavkách príslušných noriem a informovať objednávateľa v dostatočnom časovom predstihu,
- v stanovených lehotách riešiť odvolania a sťažnosti klienta či tretích strán,
- zverejňovať skutočnosť, že klient získal certifikát a udržiava funkčný systém riadenia,
- oznamovať výsledok auditu štátnym orgánom iba na písomnú žiadosť.

**4.1.2** Zodpovednosť certifikačnej autority TSÜ, a.s. voči klientovi alebo tretej osobe je daná v súlade so slovenským obchodným právom.

## **4.2 Povinnosti a zodpovednosti klienta**

**4.2.1** Všetky podklady vzťahujúce sa k manažérskemu systému (tiež záznamy) musia byť dané klientom certifikačnej autority TSÜ, a.s. k dispozícii (prenechané alebo dané k nahliadnutiu).

**4.2.2** Klient včas menuje certifikačnej autorite TSÜ, a.s. kontaktnú osobu poverenú konať s audítormi, a umožní audítorm prístup do príslušných prevádzkových priestorov vo svojom sídle (dislokáciách).

**4.2.3** Klient zaistí bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vykonávateľa kontroly v súlade s ustanoveniami platného Zákonníka práce a zákona 124/2006 o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v znení neskorších predpisov.

**4.2.4** Klient sa zaväzuje následne po udelení certifikátu a uzavretí zmluvy písomne oznámiť certifikačnej autorite TSÜ, a.s., alebo na emailovej adrese: [info@iso-tsu.sk](mailto:info@iso-tsu.sk) všetky dôležité zmeny v certifikovanom systéme; zmeny firemnej štruktúry a organizácie, ktoré majú podstatný vplyv na systém a to najneskôr do 10 dní od ich uskutočnenia.

Tieto zmeny sa môžu týkať napr.: právnej a organizačnej formy, hospodárskych alebo vlastníckych vzťahov, organizácie a manažmentu (napr. zmien kľúčového personálu), kontaktnej adresy a sídiel prevádzok, predmetu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažerstva, zásadných zmien manažérskeho systému a procesov. V prípade výskytu vážnej udalosti, nehody, incidentu, havárie alebo porušenia predpisov vyžadujúcich zapojenie príslušného regulačného orgánu, klient IHNEĎ informuje certifikačnú autoritu o tejto udalosti. Klient umožňuje vykonanie mimoriadneho auditu bez ohlásenia a zaručuje prístup do priestorov spoločnosti.

**4.2.5** Pred každým dozorným a recertifikačným auditom dá klient certifikačnej autorite TSÜ, a.s. k dispozícii platné podklady manažérskeho systému, ako je napr. Príručka kvality a zoznam uskutočnených zmien.

**4.2.6** Klient sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach na vlastný manažérsky systém (interné aj externé sťažnosti) a o spôsobe ich odstránenia, pričom sprístupní tieto záznamy audítorovi/auditnému tímu počas auditu.

**4.2.7** Klient dáva súhlas k tomu, aby informácie, ktoré sa týkajú procesu posudzovania a hodnotenia jeho manažérskeho systému mohli byť sprístupnené iným orgánom. Tieto predstavuje skupina posudzovateľov a pozorovateľov zo strany akreditačného orgánu, napr. SNAS, respektíve skupina riadne menovaných evaluátorov EA, ktorá sa preukáže prehlásením o mlčanlivosti. Klient dáva súhlas i k tomu, že po vzájomnej dohode s certifikačnou autoritou TSÜ, a.s. umožní účasť audítora alebo posudzovateľa príslušného autorizovaného orgánu (napr. príslušného akreditačného orgánu alebo vydavateľov certifikačného postupu) v rámci tzv. witness auditu vo svojich priestoroch, pričom berie na vedomie, že prípadné odmietnutie účasti akreditačného orgánu na witness audite môže viesť k odobratiu certifikátu.

**4.2.8** Bez ohľadu na skutočnosť, že TSÜ, a.s. bude držiteľ certifikátu spravidla upozorňovať na nadchádzajúce dozorné a recertifikačné audity, má držiteľ certifikátu na udržanie platnosti svojho certifikátu povinnosť v ročnom intervale objednať potrebný audit s 3 mesačným predstihom.

**4.2.9** Klient sa zaväzuje, že bude v stanovených lehotách uhrádzať pohľadávky za výkon certifikačných činností a je si vedomý, že v prípade nedodržania stanovených lehôt na faktúrach si certifikačná autorita vyhradzuje právo na vymáhanie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.

**4.2.10** Certifikačná autorita TSÜ, a.s. prizýva klienta za člena Komisie zainteresovaných strán v období od podpísania Všeobecných obchodných podmienok a Ponuky/Zmluvy o kontrolnej činnosti až do vydania certifikátu. V tomto čase je umožnené klientovi, aby sa zúčastnil rokovania Komisie nestrannosti písomným stanoviskom, alebo osobnou účasťou. V prípade, že sa klient v danej lehote písomne nevyjadrí a svojou osobnou účasťou nebude prítomný pri rokovaní Komisie zainteresovaných strán, sa toto konanie považuje ako „bez námietok“.

### **4.3 Používanie certifikátov a certifikačnej značky TSÜ, a.s.**

**4.3.1** Klient môže certifikát a certifikačnú značku používať na obchodné účely, napr. ako dôkaz pre tretie osoby a úrady, a to po dobu, pokiaľ je držiteľom platného certifikátu.

**4.3.2** Zavádzajúce používanie certifikátu a certifikačnej značky (napr. skomolením, zmenením farby, či použitím iba jeho časti) alebo umiestňovanie certifikačnej značky na výrobok alebo obal výrobku, ktoré môže vidieť spotrebiteľ spôsobom, ktorý vzbudzuje dojem vykonanej certifikácie produktu alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý možno interpretovať ako označenie zhody produktu, je zakázané. Tieto výroky môžu obsahovať referencie o názve spoločnosti certifikovaného zákazníka, o type manažérskeho systému a o názve certifikačnej autority, ktorá udelila certifikát.

Certifikát ani certifikačnú značku nesmie klient sám upravovať, či meniť. Pokiaľ by mala byť značka použitá v inej podobe alebo iným spôsobom, než ako je špecifikované v týchto podmienkach, musí klient predložiť zamýšľanú podobu použitia značky certifikačnej autority TSÜ, a.s. na schválenie.

**4.3.3** Certifikát platí len pre držiteľa certifikátu a vzťahuje sa len na procesy v ňom uvedené. Prenos certifikátu na tretie osoby je neprípustný rovnako ako jeho používanie alebo využívanie značky treťou osobou.

**4.3.4** Držiteľ certifikátu preberá plnú zodpovednosť za používanie a správnosť všetkých vyjadrení, vzťahujúcich sa na certifikát a certifikačnú značku.

**4.3.5** Klient certifikačnej autority TSÜ, a.s. sa zaväzuje, že:

- pri odkazoch na svoj stav certifikácie pri komunikácii s médiami, ako napr. internet, brožúry, reklama a iné dokumenty, dodržiaval stanovené požiadavky certifikačnou autoritou,
- nebude používať certifikačnú značku pri výstupoch z laboratórnych testov, kalibráciách, správach z inšpekcií alebo certifikátov,
- nerobil a zakázal vznik akýchkoľvek zavádzajúcich výrokov vzťahujúcich sa na certifikáciu,
- nepoužíval alebo zakázal používanie certifikačných dokumentov ani žiadnu ich časť zavádzajúcim spôsobom,
- po pozastavení alebo zrušení svojej certifikácie prerušil používanie všetkých reklamných prostriedkov, ktoré obsahujú odkaz na certifikáciu tak, ako to prikazuje certifikačná autorita, a to na vlastné náklady,
- v prípade zúženia rozsahu certifikácie vykonal patričné úpravy pri všetkých spôsoboch reklamy
- nedovolil žiadnym spôsobom, aby jeho certifikácia manažérskych systémov vyvolávala dojem, že certifikačná autorita certifikovala aj jeho produkty, služby, či procesy
- nevytváral dojem, že sa certifikácia vzťahuje na činnosti a sídla spoločnosti, ktoré sú mimo rozsahu certifikácie,
- nepoužíval svoju certifikáciu takým spôsobom, ktorý by mohol priniesť certifikačnej autorite, alebo certifikačnému systému zlú povesť a stratu dôvery verejnosti.



**4.3.6** Predpokladom pre ďalšie používanie certifikačnej značky je pravidelné opakované posudzovanie, kontrola používania certifikačných značiek, certifikátov a ďalšia platnosť certifikátu. Tá sa preveruje raz ročne pri každom druhu auditu (certifikačnom, dozornom, recertifikačnom).

#### **4.4 Ukončenie platnosti, odobranie a pozastavenie platnosti certifikátu, zúženie rozsahu certifikátu / certifikácie**

**4.4.1** Ukončenie platnosti certifikátu nastane, pokiaľ:

- bol na klienta vyhlásený konkurz alebo inak rozhodnuté o riešení úpadku alebo rozhodnuté o vstupe do likvidácie;
- došlo k prevzatíu firmy iným subjektom (tzv. "likvidácia s nástupcom");
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany objednávateľa;
- ubehla uvedená doba platnosti a držiteľ nepožiadal o predĺženie (recertifikáciu).

**4.4.2** Certifikačná autorita TSÜ, a.s. má právo odobrať certifikát, pokiaľ:

- je certifikát, alebo certifikačná značka zneužívaná (použitím k iným účelom, než pre aké bol/a vystavený, napr. pre inú dosiaľ necertifikovanú firmu, prípadne pre inú, organizačne oddelenú časť firmy, ktorá nebola zahrnutá do predmetu certifikácie, alebo pre iný predmet činnosti);
- pri dozore sa preukáže, že podstatné predpoklady pre certifikáciu manažérskeho systému už nie sú klientom uplatňované, a nie je súčasne uplatnený odst. 4.4.3 týchto podmienok;
- dozor nemôže byť uskutočnený z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta a nie je súčasne uplatnený odst. 4.4.3 týchto podmienok;
- držiteľ certifikátu písomne odmietne zmeny Všeobecných obchodných podmienok pre certifikáciu manažérskych systémov počas šiestich týždňov po ich vstúpení do platnosti, príp. odmietne možnosť sa s nimi oboznámiť;
- obdrží od klienta informácie o incidentoch, ako je vážna havária alebo závažné porušenie predpisov, ktoré si vyžadujú zapojenie príslušného regulačného orgánu, alebo keď výsledky mimoriadneho auditu priamo zhromaždené audítorským tímom preukazujú, že systém nespĺňa požiadavky na certifikáciu.
- platba za výkony certifikačnej autority TSÜ, a.s. nebola zaplatená v stanovenej dobe (ani po upomienke);
- nastanú iné dôvody na odobratie, vyplývajúce zo zmluvy alebo všeobecných obchodných podmienok, alebo klient zmluvu alebo všeobecné obchodné podmienky poruší, odstúpi od zmluvy, či sa zachová v rozpore s dohodnutým predmetom zmluvy.
- v prípade, ak klientovi vznikne povinnosť vrátiť certifikát, je tento (klient) povinný certifikát bezodkladne zaslať poštou formou doporučenej zásielky na doručenkú na adresu sídla certifikačnej autority: TSÜ, a.s., Legionárska 1, 010 01, Žilina. V prípade porušenia povinnosti klienta podľa predchádzajúcej vety vzniká certifikačnej autorite TSÜ, a.s. nárok na zmluvnú pokutu vo výške 2.000,- EUR; zaplatením zmluvnej pokuty zostáva nárok certifikačnej autority TSÜ, a.s. na náhradu škody nedotknutý.

**4.4.3** Certifikačná autorita TSÜ, a.s. má právo pozastaviť platnosť certifikátu, pokiaľ:

- dozor nemôže byť uskutočnený v riadnom termíne, stanovenom v zmluve z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, a zároveň klient požiadal o odklad vykonania dozorného auditu a vedúci certifikačnej autority TSÜ, a.s. po zvážení dôvodov rozhodne kladne. Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby riadneho vykonania dozorného auditu, ktorého termín je pevne stanovený, najviac však 6 mesiacov od pôvodne stanoveného termínu, pričom za pôvodne stanovený termín je považovaný dátum vydania certifikátu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2.

- pri dozore sa preukáže, že niektoré predpoklady pre certifikáciu manažérskeho systému už nie sú klientom uplatňované, ale súčasne certifikačná autorita TSÜ, a.s. môže oprávnené predpokladať odstránenie nezhôd v stanovenej lehote, najviac však 3 mesiace od vykonania dozorného auditu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky odst. 4.4.2. Lehota pre pozastavenie certifikátu môže trvať maximálne 6 mesiacov, potom nastáva buď fáza obnovenia platnosti pri naplnení podmienok pre trvanie platnosti certifikátu SM vyššie popísaných, alebo odobratie certifikátu podľa odst. 4.4.2 týchto podmienok.

Pod pozastavením sa rozumie, že zákazníkov manažérsky systém je dočasne neplatný.

**4.4.4** Certifikačná autorita TSÜ, a.s. má právo obmedziť (zúžiť) rozsah certifikácie, aby vylúčila tie časti predmetu certifikácie, ktoré nespĺňajú požiadavky, pokiaľ sa pri audite preukáže, že klient vážne alebo trvale neplní požiadavky kladené na tieto časti predmetu certifikácie.

**4.4.5** V prípade ukončenia platnosti certifikátu podľa odst. 4.4.1, alebo odobratí certifikátu podľa odst. 4.4.2 týchto podmienok, nasleduje vybratie odkazu na certifikáciu zo zoznamu certifikovaných klientov a klient nie je ďalej oprávnený sa preukazovať certifikovaným manažérskym systémom, ani používať certifikáty a certifikačnú značku ako dôkaz certifikovaného manažérskeho systému. Pri pozastavení platnosti certifikátu podľa odst. 4.4.3 týchto podmienok je klient písomne upozornený, že do doby obnovenia platnosti certifikátu nie je ďalej oprávnený sa preukazovať certifikovaným manažérskym systémom, ani používať certifikáty ako dôkaz certifikovaného manažérskeho systému.

#### **4.5 Záznamy o certifikácii manažérskeho systému**

Certifikačná autorita TSÜ, a.s. vedie záznamy o procesoch certifikačných auditoch, dozorných auditoch, recertifikačných auditoch manažérskych systémov klientov, z ktorých je zrejmé uskutočnenie tejto služby. Doba uchovávania týchto podkladov je 6 rokov od dátumu vykonania auditu. Ďalej vedie interne zoznam certifikovaných klientov s uvedením oblasti certifikácie a doby platnosti certifikátu, zoznam pozastavených, odobratých certifikátov záznamy o zúžení / rozšírení rozsahu certifikácie. Informácie k certifikácii poskytne vedúci certifikačnej autority na požiadanie telefonicky a na e-mailovej adrese: [info@iso-tsu.sk](mailto:info@iso-tsu.sk). Poskytnuté informácie sú v súlade s požiadavkami zachovania dôvernosti, týkajú sa informácií geografických oblastiach, v ktorých certifikačná autorita pôsobí, o stave udelenej certifikácie (udelenie, pozastavenie a zrušenie certifikácie); názve, súvisiacej norme, rozsahu a sídle (mesto a krajina) konkrétneho certifikovaného klienta.

#### **4.6 Správa držiteľovi certifikátu o zmenách v certifikačnom postupe**

Certifikačná autorita TSÜ, a.s. podáva klientovi (držiteľovi certifikátu) správy o podstatných zmenách certifikačného a kontrolného riadenia, alebo o zmenách normy či predpisu, ktorý je základom pre certifikáciu. Mimo toho sú správy o týchto zmenách verejnosti prístupné prostredníctvom internetovej stránky TSÜ, a.s.

### **5. Sťažnosti a odvolania**

**5.1** Klient môže proti výsledkom certifikačného procesu a rozhodnutiam certifikačnej autority podať odvolanie a ďalej môže proti úkonom a postupom certifikačnej autority TSÜ, a.s. a pri posudzovaní (etapa č. 1 - 5), alebo jej pracovníkom vzniesť sťažnosť. Sťažnosť je možné podať na činnosti, procesy certifikovaného zákazníka treťou osobou. Odvolania sa môžu týkať nasledovných rozhodnutí o:

- zamietnutí prijatia žiadosti o certifikáciu;
- zamietnutí postúpenia dokumentov na posúdenie;
- žiadosti o nápravné opatrenia;
- zmenách v rozsahu činností certifikácie;
- odmietnutí vydania, pozastavenia, zrušenia, alebo zúženia rozsahu certifikácie;
- akomkoľvek inom rozhodnutí, ktoré bráni v dosiahnutí alebo zachovaní certifikácie.

**5.2** Opravné odvolanie/sťažnosť musí klient podať písomne doporučeným listom na adresu sídla spoločnosti, alebo prostredníctvom e-mailu na mailovej adrese: [info@iso-tsu.sk](mailto:info@iso-tsu.sk) s odôvodnením a s dôkazmi ich oprávnenosti. Písomne podané odvolanie/sťažnosti musí obsahovať:

- identifikačné údaje fyzickej, alebo právnickej osoby, ktorá odvolanie podáva,
- presný popis predmetu odvolania,
- dôkazy podporujúce opodstatnenie odvolania, prípadné návrhy na riešenie,
- kontaktnú osobu pre riešenie, dátum a podpis.

Riaditeľ spoločnosti potvrdí písomnou formou prijatie odvolania/sťažnosti do 10 dní od jeho doručenia.

**5.3** Odvolanie je možné podať v lehote 14 dní od oznámenia výsledku klientovi, sťažnosť do 14 dní od okamihu vzniku jej príčiny. O odvolaní či sťažnosti rozhoduje riaditeľ spoločnosti do 60 pracovných dní od ich zaevidovania, alebo ich v rovnakej lehote postúpiť komisii zainteresovaných strán. O prípadnom predĺžení lehoty z dôvodu komplexného preverenia podania o viac ako 60 pracovných dní je klient písomne vyzoomený riaditeľom spoločnosti pred jej uplynutím.

**5.4** Prijatie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach/sťažnostiach vykonáva riaditeľ spoločnosti a nevyúsťuje do akýchkoľvek diskriminačných činností proti osobe, ktorá ich podala. Ak sa odvolanie/sťažnosť týka vrcholového manažmentu spoločnosti, odvolanie/sťažnosť sa predkladá komisii zainteresovaných strán, ktorá nezávisle a nestranne preskúma predmet odvolania/sťažnosti a rozhodne o odvolaní/sťažnosti, pričom jej záver je záväzný.

**5.5** Ďalšie podrobnosti o procesoch nakladania s odvolaniami/sťažnosťami sa nachádzajú na internetovej stránke spoločnosti.

## **6. Záverečné ustanovenia**

Tieto Všeobecné obchodné podmienky certifikačnej autority TSÜ, a.s. môžu byť s ohľadom na ustanovenie § 273 Obch. z. neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatváranej medzi TSÜ, a.s. a klientom, prípadne v niektorých dojednaniach zmluva môže na ne odkazovať. Podpisom zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok sa stávajú Všeobecné obchodné podmienky certifikačnej autority TSÜ, a.s. záväznými a vynúiteľnými pre zmluvné strany.

## **7. Časová platnosť Všeobecných obchodných podmienok**

Tieto Všeobecné obchodné podmienky certifikačnej autority TSÜ, a.s. sú platné a účinné od dátumu podpisu zmluvy. Podpisom týchto obchodných podmienok sa obe strany zaväzujú na ich plnenie.

Klient má právo po podrobnom preštudovaní všetkých odkazov v obchodných podmienkach aj po podpísaní zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok odstúpiť od zmluvy do 5 dní bez udania dôvodu.

V Púchove, dátum: .....

V ....., dátum: .....

---

TSÜ, a.s.  
Ing. Peter Lechan, PhD.  
Predseda predstavenstva

---

názov spoločnosti  
meno, konateľ