



Všeobecné podmienky pre certifikáciu systémov riadenia ISO UKAS (VPC ISO UKAS)

Platné od 1. februára 2025

ČASŤ A - DEFINÍCIA POJMOV

- A1 URS – pre použitie týchto VPC ISO UKAS znamená URS spoločnosti United Registrar of Systems Slovak (ďalej URS Local Office) a United Registrar of Systems Limited (ďalej URS Scheme Office), ktoré sú špecifikované na zmluve o certifikácii
- A2 URS Local Office pre účely týchto VPC ISO UKAS je United Registrar of Systems Slovak, s.r.o., ktorý je špecifikovaný v Zmluve o certifikácii ako regionálny zástupca, ktorý jedná so zákazníkom v jeho rodnom jazyku a pomáha pri organizácii certifikačných a dozorných auditov a účtuje poplatky spojené s certifikačným procesom
- A3 URS Scheme Office pre účely tejto schémy VPC ISO UKAS, je United Registrar of Systems Limited, ktorý je špecifikovaný v Zmluve o certifikácii; je zodpovedný za certifikáciu zákazníkov, proces certifikačného auditu a rozhodnutie o certifikácii v súlade s akreditačnými podmienkami UKAS
- A4 Zákazník – jedná sa o existujúceho zákazníka URS, ktorý už využíva certifikačné služby URS alebo zákazníka, ktorý s URS uzavrel zmluvu o poskytovaní certifikačných služieb a bude u neho vykonaný audit v rámci certifikačného procesu
- A5 Certifikačný proces (certifikácia) – vedie k overeniu zákazníkovo vytvoreného systému vykonaním auditu u zákazníka a následnom vydaní certifikátu URS v prípade splnenia podmienok podľa auditovaného štandardu na základe vykonaného auditu URS, obvykle v trojročnom cykle
- A6 Certifikát – osvedčenie o zhode vrátane certifikačnej značky URS
- A7 Audítor – osoba, ktorá vykonáva certifikačný audit tým, že navštívi zákazníka a vytvorí správu o audite
- A8 Technický expert – osoba, ktorá poskytuje špecifické znalosti alebo odborné informácie tímu audítorov
- A9 Standard – vyžadovaný štandard stanovený zákazníkom v jeho spoločnosti
- A10 Správa o audite – jedná sa o správu, ktorá je vyhotovená audítorom a obsahuje výsledky návštevy
- A11 Akreditačný orgán – je subjekt, ktorý poskytol URS povolenie na vykonávanie certifikácie na základe akreditačných podmienok pre jednotlivé normy, na ktoré URS poskytuje akreditovanú certifikáciu
- A12 Akreditácia – jedná sa o overenie, že certifikačný orgán vykonal certifikáciu a vydá certifikát v súlade s platnou akreditáciou URS a daného štandardu akreditačným orgánom príslušnej krajiny pôvodu akreditácie
- A13 Počiatočný certifikačný audit – jedná sa o vstupnú fázu certifikačného procesu, kedy je vykonaný audit za účelom overenia súladu s príslušným štandardom
- A14 Dozorný audit – každoročná opakovaná návšteva, kedy audítor vykonáva kontrolu stanoveného štandardu
- A15 Recertifikačný audit – následný audit realizovaný pred ukončením prvého certifikačného cyklu, ktorým je zahájený ďalší certifikačný cyklus, obvykle trojročný



A16 Špeciálny audit – môže byť uskutočnený v prípade nesúladu označeného audítorom, rozšírenia/zmeny rozsahu certifikácie, alebo ďalších úkonov

A17 Význam URS v týchto VPC ISO UKAS znamená, že URS Scheme Office môže so zákazníkom komunikovať prostredníctvom URS Local Office v lokálnom jazyku. Rovnako tak zákazník môže informovať URS Local Office alebo v prípade potreby aj URS Scheme Office.

ČASŤ B - CERTIFIKAČNÝ PROCES

B1. Priebeh procesu

B1.1 Pokiaľ je uzatvorená zmluva na vykonanie certifikačného procesu a priebeh procesu neustanovuje inak, proces certifikácie sa delí na počiatočný certifikačný audit, počas ktorého je rozhodnuté o vydaní certifikátu, a následné dozorné audity, ktoré sa vykonávajú jedenkrát za 12 mesiacov.

B1.2 Dátum prvého dozorného auditu nasledujúceho po počiatočnom certifikačnom audite nesmie byť stanovený na neskôr ako 12 mesiacov od dátumu platnosti vydaného certifikátu.

B1.3 Podmienkou pre udržanie platnosti certifikácie je vykonávanie všetkých ďalších dozorných auditov minimálne jedenkrát za 12 mesiacov, aby bola potvrdená zhoda s certifikačnými požiadavkami.

B1.4 Ak budú počas auditu zistené závažné nezhody môže URS nariadiť vykonanie špeciálneho auditu. Špeciálne audity musia prebehnúť v termíne, ktorý stanoví audítor URS, prípadne kancelária URS.

B1.5 Na základe plnenia akreditačných podmienok certifikačnej spoločnosti URS, môžu byť vyžiadané oprávnenými osobami zo strany URS prípadne subjektov, ktoré URS akreditujú, aby bol vykonaný u zákazníka pozorovací (witness) audit. Zákazník sa zaväzuje umožniť vykonanie takého typu auditu.

B1.6 V prípade, že zákazník požiada URS o rozšírenie rozsahu certifikovaných činností, URS môže v takom prípade vykonať špeciálny audit alebo rozšíriť rozsah certifikovaných činností v rámci dozorného či recertifikačného auditu.

B1.7 V súlade s akreditačnými podmienkami bude URS zákazníka kontaktovať v dostatočnom predstihu pred plánovaným auditom za účelom zistenia aktuálnych informácií a údajov za účelom plnenia zmluvy o výkone certifikačnej služby.

B1.8 Ak audítori, technickí experti, pozorovatelia, či hodnotitelia navštívia zákazníka za účelom plnenia svojich povinností, musí zákazník zaistiť zodpovedajúce osobné ochranné prostriedky (OOP) a poskytnúť pred začatím prác zodpovedajúce školenia a pokyny. Zákazník je ďalej povinný zabezpečiť, aby audítor, technický expert, pozorovateľ alebo hodnotiteľ nemanipulovali so zariadením bez zreteľného dohľadu a pokynov zákazníka.

B1.9 Pred koncom platnosti certifikátu sa URS dohodne so zákazníkom na vykonaní recertifikačného auditu, ktorý je nutný pre obnovenie platnosti certifikácie a vydanie nového certifikátu, na ďalšie spravidla trojročné obdobie.

B2 Povinnosti zákazníka

B2.1 Zákazník je povinný odovzdať URS včas bezplatne, úplné, pravdivé a prehľadné informácie a dokumenty, ktoré sú nevyhnutné na vecné plnenie povinností, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že ich má zabezpečiť URS v rámci svojej činnosti, určiť konkrétnu osobu, ktorá bude prítomná pri vykonávaní certifikácie, a ktorá bude zodpovedná za súčinnosť zákazníka s audítorom URS. Po dobu omeškania zákazníka s odovzdaním vyššie uvedeného, či v prípade neposkytnutia riadnej súčinnosti nie je v omeškaní URS.

B2.2 Zákazník je povinný vykonať všetky požadované prípravné činnosti na vlastnú zodpovednosť a na vlastný účet.

B2.3 Zákazník je na požiadanie URS povinný umožniť URS, a to počas pracovnej doby, prístup do priestorov, pracovísk, kancelárií atď., v ktorých sa vykonáva certifikácia, za účelom kontroly materiálov, postupov, procesov, metód testovania, záznamov a systémov, relevantných pre certifikáciu ISO UKAS, ak je to nevyhnutné.



B2.4 Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť na účely vykonania auditu jedného alebo viacerých zástupcov oprávnených rokovať s príslušnými zástupcami URS.

B2.5 V prípade významných organizačných zmien alebo požadovaného rozšírenia predmetu certifikácie je zákazník povinný aktualizovať svoju dokumentáciu a informovať URS o všetkých významných zmenách v organizácii, ktoré by mali zásadný vplyv na rozsah certifikácie, napr. zmeny vzťahujúce sa k právnomu, obchodnému, organizačnému štatútu alebo vlastníctvu; organizácie a jej manažmentu (t.j. kľúčovému manažérskemu alebo technickému personálu, alebo k ľuďom, ktorí v organizácii rozhodujú);

B3 Fakturácia, odmeny, cestovné, ubytovanie a stravné

B3.1 URS Local Office bude klientovi fakturovať svoje služby priebežne počas certifikačného cyklu pre jednotlivé fázy, ktorými sú počiatočný certifikačný audit, dozorné audity, recertifikačný audit a rozšírenie alebo prípadne špeciálne audity.

B3.2 Zákazník sa zaväzuje uhradiť URS Local Office poplatok uvedený v Zmluve o certifikácii v dohodnutom termíne splatnosti bankovým prevodom na účet URS Local Office uvedený na faktúre. Akákoľvek platba vykonaná Zákazníkom sa považuje za uhradenú v deň pripísania na účet URS Local Office. K cenám bude pripočítaná DPH v sadzbe stanovenej príslušným zákonom o DPH platným v deň zdaniteľného plnenia faktúry.

B3.3 Zákazník výslovne súhlasí s tým, že faktúry vystavené URS Local Office budú zasielané Zákazníkovi v písomnej alebo elektronickej forme. Elektronicky sa rozumie najmä elektronická pošta, email (vedený s identifikáciou Zákazníka), fax alebo verejná dátová sieť.

B3.4 Ak vzniknú dodatočné náklady (cestovné, ubytovanie, poplatok za tlmočníka atď.), tieto náklady budú pripočítané k poplatku za príslušný audit.

B3.5 URS je oprávnené jednostranne zvýšiť cenu poskytovaných služieb, resp. cenu doposiaľ neposkytnutých služieb, podľa priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien podľa údajov Slovenského štatistického úradu publikovaných na jeho internetových stránkach, a to každých 6 mesiacov trvania zmluvy počnúc dňom účinnosti zmluvy. K zvýšeniu ceny dochádza s účinnosťou vždy od 1. dňa nasledujúceho mesiaca, v ktorom v súlade s touto doložkou oznámilo URS využitie úpravy ceny. Zmluvné strany pre odstránenie pochybností uvádzajú, že na úpravu ceny podľa tohto ustanovenia zmluvy nie je potrebné uzatvárať dodatok k zmluve.

B4 Termíny auditov

B4.1 Zákazník môže uviesť navrhované termíny pre vykonanie auditov. URS ich preverí so zohľadnením vlastných výkonných kapacít a praktizovaného spôsobu realizácie auditov. Termíny, ktoré uvedie zákazník, nemajú záväzný charakter a URS ich nemusí dodržať. URS a zákazník v zodpovedajúcej dobe pred plánovaným auditom dohodnú záväzné termíny jeho vykonania.

B4.2 Audity sa zásadne vykonávajú v dohodnutých termínoch. Pokiaľ zákazník nebude spolupracovať pri dohovieraní termínu auditu a v dôsledku toho nebude môcť audit prebehnúť alebo nebude môcť byť vykonaný včas, URS bude oprávnená odstúpiť od zmluvy. Takéto odstúpenie nemá žiadny vplyv na ďalšie nároky z dôvodu požadovania odškodnenia alebo iných požiadaviek/záväzkov. V prípade, že zákazník už má platný certifikát je URS navyše oprávnená prerušiť jeho platnosť alebo odobrať certifikát alebo logo URS.

B4.3 URS si vyhradzuje právo účtovať zákazníkovi dodatočný poplatok za zrušenie alebo zmenu termínu auditu, ak je zrušenie alebo žiadosť o zmenu v dobe kratšej ako 21 kalendárnych dní pred plánovaným dátumom auditu. Poplatok môže byť až do výšky 50 % z ceny plánovaného auditu. V prípade vzniknutých nákladov spojených s auditom (cestovné, ubytovanie, prípadne náklady na tlmočníka) tieto budú pripočítané k poplatku.

B4.4 Pokiaľ zákazník zruší naplánovaný audit neskôr ako 24 hodín pred plánovaným začatím auditu alebo preruší už začatý audit alebo URS zruší začatý audit a toto zrušenie vznikne z dôvodov na strane zákazníka, potom je zákazník povinný kompenzovať náklady vzniknuté na strane URS, a to v plnej výške dohodnutej ceny za príslušný audit.



B4.5 Ak v mieste, kde má URS vykonávať plánovaný audit vzniknú závažné komplikácie spôsobené vyššou mocou (nepokoje, vojenské alebo teroristické akcie a i.), URS bude počas ich výskytu a v rozsahu ich následkov oslobodená od povinnosti poskytovať plnenie vykonávania auditu, aj keby z toho dôvodu malo dôjsť k omeškaniu. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o týchto komplikáciách a prispôbiť svoje záväzky zmeneným podmienkam.

B5 Vymenovanie audítorov

B5.1 URS má právo vybrať a vymenovať audítora prípadne technického experta, ktorý je vhodný pre daný odbor činnosti zákazníka. URS si však vyhradzuje právo zmeniť audítora/audítorov – experta/experty tak, aby bola zaistená nezávislosť a objektivita. V prípade nepredvídateľných okolností nemôže URS zabezpečiť, že bude pôvodne určený audítor/expert k dispozícii.

B5.2 Pre prípad, keď nie je možné zaistiť audítora v lokálnom jazyku pre audit u zákazníka, URS má právo zaistiť tlmočníka, ktorý bude prítomný na audite u zákazníka. Prítomnosť tlmočníka môže zvýšiť trvanie auditu. S týmito skutočnosťami musí byť zákazník oboznámený pred začatím auditu u zákazníka. V prípade použitia tlmočníka na audite u zákazníka budú zákazníkovi účtované náklady na tlmočníka.

B5.3 Zákazník je oprávnený nesúhlasiť s vykonaním auditu audítorom, ktorý bol menovaný URS iba v prípade, keď spolupráca s audítorom neprebieha riadne. Zákazník je povinný neodkladne informovať URS o odmietnutí vykonania auditu audítorom určeným URS spolu so zdôvodnením odmietnutia. V tom prípade je URS povinné zabezpečiť iného audítora, ktorý má zodpovedajúcu kvalifikáciu.

B6 Rozhodnutie o certifikácii

B6.1 Po vykonaní certifikačného auditu, re-certifikačného auditu alebo dozorného auditu vydá URS Scheme Office rozhodnutie vo veci priznania certifikátu, predĺženia certifikátu, udržania certifikátu alebo rozšírenia rozsahu certifikátu (podľa situácie). URS Scheme Office rozhodne nestranne na základe odporúčania audítora a preskúmania správy z auditu.

B6.2 Audítor URS vypracuje správu o audite o priebehu certifikačného procesu pre každý vykonaný audit a URS ju poskytne Zákazníkovi. Správu z auditu zašle URS zákazníkovi na jeho kontaktný email.

B6.3 V prípade kladného rozhodnutia URS, bude zákazníkovi vystavený certifikát a umožnené použitie certifikačných značiek a certifikačných log.

B6.4 V prípade, že zákazník s ohľadom na nesplnenie všetkých požiadaviek podľa hodnotenia URS, nesplní podmienky na obdržanie certifikátu, (rozhodnutie o certifikácii bude záporné) tzn., dôjde k odmietnutiu vydania certifikátu alebo bude vydaný certifikát odobraný či prerušený URS bude o tejto skutočnosti zákazníka informovať. Priznanie certifikátu môže byť podmienené dodatočnými požiadavkami. Od zákazníka je možné požadovať napríklad odstránenie nezhôd. Nezhody alebo možnosti na zlepšenie zistené počas auditu budú so zadávateľom prebraté počas návštevy na záver auditu. V prípade zistenia nezhôd je zákazník povinný vykonať analýzu príčin ich vzniku a prijať všetky nevyhnutné nápravné opatrenia, ktorých cieľom bude odstránenie týchto nedostatkov. Podmienkou získania (a tiež udržania) certifikátu je, že zákazník účinne odstráni všetky nedostatky v termíne stanovenom audítorom a audítor tieto opatrenia zhodnotí kladne. Ďalšou požiadavkou môže byť aj požiadavka audítora na vykonanie špeciálneho auditu, pozri bod B1.4. V takom prípade je cena špeciálneho auditu 800 €/deň (bez DPH) plus cestovné náklady a prípadné ďalšie súvisiace náklady.

B6.5 Zodpovednosť URS je vylúčená za zákazníkom zavedených nápravných opatrení zistených pri auditoch. Rozhodnutia, ktoré zákazník urobí na nápravu zistení, sú výlučne v kompetencii zákazníka.

B7 Porušenie certifikačného procesu

B7.1 Za podstatné porušenie VPC ISO UKAS a porušenie zmluvy sa považuje, kedy zákazník odmieta spolupracovať a znemožňuje tak plnenie zmluvy a tento stav sa udržuje napriek výzvam na spoluprácu a určenie príslušnej lehoty (nesplnenie požiadaviek na odstránenie nezhôd, dodržanie plánovaných auditov, špeciálnych návštev); zákazník sa pokúša sfaľšovať výsledky zákazky; voči zákazníkovi sa začalo konkurzné konanie; zákazník neuhradil včas vymáhateľné pohľadávky URS a napriek výzve naďalej zostával v omeškaní. Toto podstatné porušenie VPC ISO UKAS dáva URS Lokal office a URS Scheme office právo vypovedať Zmluvu certifikácie bez upozornenia s ukončením účinným po doručení zákazníkovi.



B7.2 V prípade odstúpenia od zmluvy pred ukončením termínu jej platnosti, alebo ak zmluvu ukončí URS bez dodržania výpovednej lehoty z dôvodov uvedených vyššie v bode B7.1 VPC ISO UKAS, má URS právo požadovať od zákazníka úhradu zmluvnej pokuty v peňažnej sume, ktorá zodpovedá svojou výškou 33 % ceny odmeny, ktorú má dostať za najbližšie plnenie uvedené v zmluve do doby vystaveného certifikátu, a to aj vtedy, kedy ešte nedošlo k poskytnutiu žiadnej služby ani jej časti.

ČASŤ C - POUŽÍVANIE CERTIFIKÁTOV, CERTIFIKAČNÉ ZNAČKY A LOGÁ URS

- C1 V prípade, že zákazník obdrží od URS certifikát a certifikačnú značku/logo URS, získa zároveň právo tieto predmety užívať v súlade s nižšie uvedenými ustanoveniami.
- C2 URS Scheme Office zostáva majiteľom certifikátu a ochranných práv na obchodné známky a autorských práv k certifikátu. Udelením alebo odovzdaním certifikátu URS Scheme Office nepriznáva zákazníkovi výhradné právo na jeho používanie v nižšie uvedenej oblasti/rozsahu.
- C3 Certifikát sa nesmie používať spôsobom, ktorý by mohol poškodiť povesť URS alebo ktorý by mohol byť mylne predkladaný. Zákazník sa zaväzuje využívať certifikát výhradne v súlade s platnými zákonmi, predovšetkým v súlade so zákonom o potieraní nekalej konkurencie. Certifikát môže byť používaný v takej podobe, v akej bol vystavený a odovzdaný. Úpravy vzoru, farby alebo textu sú neprípustné. Zákazník nie je oprávnený používať certifikát čiastočne, tzn., že certifikát môže byť používaný výhradne vcelku.
- C4 Zákazník je povinný zachovať vzťah medzi certifikátom a predmetom certifikácie a predstavovať certifikát výhradne spôsobom, ktorý bude priemerným spotrebiteľom umožňovať vnímať ho v kontexte označenia, ktoré potvrdzuje kontrolu, hodnotenie a/alebo certifikáciu činnosti, procesov, systémov alebo kvalifikácie. Certifikát môže byť využívaný výhradne v súvislosti s činnosťami, procesmi, systémami alebo kvalifikáciami, na ktoré bol vystavený, a výhradne za účelom doloženia, že tieto činnosti, procesy, systémy alebo kvalifikácie zodpovedajú smerniciam, na základe ktorých boli skontrolované, hodnotené a/alebo certifikované. Zákazník nie je oprávnený využívať certifikát na reklamné účely a nemôže vyvolávať dojem, že URS vykonala hodnotenie konkrétneho produktu. Certifikát nemôže byť využitý v prípade vzniku zmien v predmete certifikácie.
- C5 Certifikát môže byť používaný výhradne počas doby platnosti, ktorá je na ňom uvedená a do tej doby, kým certifikát nebude prerušený alebo odobratý.
- C6 V prípade odobratia certifikátu alebo uplynutím doby jeho platnosti je zákazník povinný ukončiť používanie certifikátu a certifikačnej značky/logo akýmkoľvek spôsobom, predovšetkým upustiť od všetkých reklamných činností (firemných dokumentov, webových stránok, sociálnych sietí, prospektov, katalógov, dopravných prostriedkov a iných), ktoré sa odvolávajú na certifikát alebo službu poskytovanú z tohto titulu zo strany URS. Zákazník je navyše povinný vrátiť predmety spojené s procesom certifikácie a certifikátom samotným, ktorých vydanie si vyžiada URS Local Office. Zákazník je povinný na vyžiadanie URS Local Office prípadne URS Scheme Office vrátiť späť vystavené certifikáty URS v origináli aj všetky duplikáty.
- C7 URS nenesie zodpovednosť za nepovolené využitie certifikátu a za škody vzniknuté na strane zákazníka kvôli opodstatnenému odobratiu certifikátu.
- C8 V prípade, že sa na certifikáte, certifikačnej značke alebo dokumente nachádza logo URS, je zákazník oprávnený ho použiť v súlade s týmito VPC ISO UKAS.
- C9 Zákazník bude počas vstupného auditu a udelenia certifikátu podrobne oboznámený s pravidlami a možnosťami správneho používania certifikačných značiek a loga.



ČASŤ D - POZASTAVENIE, ODŇATIE, ROZŠÍRENIE ALEBO OBMEDZENIE ROZSAHU CERTIFIKÁCIE

D1 Pozastavenie certifikátu

K pozastaveniu platnosti certifikátu môže dôjsť tak na základe podnetu od zákazníka, ako aj na základe interných procesov URS. URS pozastavuje platnosť certifikátu v prípade, že:

- certifikovaný systém manažmentu zákazníka trvalo alebo vážne zlyháva pri plnení certifikačných požiadaviek, vrátane požiadaviek na efektívnosť systému manažmentu;
- certifikovaný zákazník nepovoľuje vykonanie dozorných auditov alebo recertifikačných auditov v požadovanej frekvencii;
- certifikovaný zákazník dobrovoľne požiada o pozastavenie.

Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby vyriešenia problémov, splnenia povinností zákazníka, ich porušenie viedlo k pozastaveniu certifikátu, najviac však 6 mesiacov od pozastavenia certifikácie.

D2 Rozšírenie a obmedzenie certifikátu

K rozšíreniu či obmedzeniu rozsahu certifikátu dochádza na základe žiadosti zákazníka, či na základe zistenia URS pri dozornom/recertifikačnom audite. Zákazník má za povinnosť informovať URS o významnej zmene v spoločnosti, ktorá by mohla viesť k obmedzeniu či rozšíreniu rozsahu certifikácie.

V prípade oznámenia zákazníkom si URS vyžiada na preštudovanie dokumentáciu spoločnosti a písomne rozhodne o ďalšom postupe vid' nasledujúce body:

- že sa jedná o drobné zmeny v procesoch či dokumentácii spoločnosti zákazníka bez vplyvu na odbory produkcie, bude prípadné rozšírenie/obmedzenie rozsahu certifikácie konzultované so zákazníkom v rámci dozorného/recertifikačného auditu;
- že sa jedná o formálne zmeny právnych aspektov spoločnosti (zmena právnej formy, vlastníkov a pod.) je zanesenie zmien do dokumentácie spoločnosti skontrolované v rámci dozorného/recertifikačného/špeciálneho auditu a následne je vystavený nový certifikát. Termín platnosti je zhodný s pôvodným certifikátom;
- ak došlo k zásadným zmenám, ktoré sa zásadne týkajú produkčných procesov či procesov systému manažmentu, je nutné vykonať špeciálny audit, ktorý preverí zanesenie týchto zmien do procesnej dokumentácie spoločnosti. Pokiaľ k zisteniu o možnej zmene rozsahu certifikácie dôjde pri dozornom/recertifikačnom audite, vedúci tímu audítorov bezodkladne telefonicky informuje o tejto situácii URS, ktorá rozhodne o postupe podľa vyššie spomenutých možností.

URS obmedzí rozsah certifikácie zákazníka tak, aby vylúčil tie časti rozsahu, ktoré nespĺňajú certifikačné požiadavky a ktoré certifikovaný zákazník trvalo alebo vážne neplní. O rozšírení či obmedzení platnosti certifikátu je zákazník písomne informovaný.

D3 Odňatie certifikátu

D3.1 Odňatie certifikátu nastáva automaticky ku dňu kedy:

- bol na zákazníka vyhlásený konkurz;
- došlo k prevzatíu firmy iným subjektom (napr. fúzie, likvidácia s nástupcom, atď.);
- došlo k ukončeniu platnosti zmluvy o certifikácii, odstúpením či výpoveďou;
- skončila uvedená platnosť certifikátu a zákazník nepožiadaval o predĺženie (recertifikáciu);



- bolo zistené zneužívanie certifikátu (použitím na iné účely, než na aké bol vystavený, napr. pre inú doposiaľ necertifikovanú firmu prípadne pre inú organizačne oddelenú časť firmy, ktorá nebola doteraz zahrnutá do predmetu certifikácie alebo pre iný predmet činnosti).

D3.2 Odňatie certifikátu môže nastať (URS má právo odňať certifikát) ak:

- nebude dodržaný stanovený termín pozastavenia certifikácie z dôvodov, ktoré vzišli zo strany zákazníka. URS rozhodne o ukončení platnosti certifikácie v maximálnej lehote 6 mesiacov od pozastavenia;

- dôjde k neoprávnenému používaniu certifikátu a/alebo certifikačných značiek v protokoloch o skúškach, kalibračných listoch, alebo inšpekčných certifikátoch. URS rozhodne o odňatí certifikátu v lehote dvoch mesiacov od doručenia výzvy na dojednanie nápravy zákazníkovi, pokiaľ táto náprava nebude dodržaná;

- dozor nemôže byť vykonaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany zákazníka ani po uplynutí dohodnutej lehoty na nápravu po pozastavení certifikácie;

- platba za dohodnuté služby nebola zaplatená v stanovenej lehote;

- nastanú iné dôvody na odobratie plynúce zo zmluvy so zákazníkom alebo zákazník túto zmluvu poruší, odstúpi od nej alebo sa zachová v rozpore s dohodnutým predmetom zmluvy;

V prípade odňatia certifikátu je URS zároveň oprávnená vypovedať zmluvu a vyzvať zákazníka na vrátenie všetkých originálov i duplikátov certifikátov. Toto nemá žiadny vplyv na ďalšie nároky z titulu požadovania odškodnenia alebo iných nárokov.

ČASŤ E - SŤAŽNOSTI

- E1 V prípade, že si zákazník praje podať sťažnosť proti službe ponúkanej URS, môže k tomu využiť e-mailovú adresu complaints@urs.holdings alebo stiznosti@urs.holdings.
- E2 Všetky sťažnosti budú riadne zaznamenané a preverené. Všetky nápravné opatrenia, ktoré sa budú považovať za nevyhnutné, budú sťažovateľovi oznámené do 30 pracovných dní od prijatia sťažnosti zo strany URS.
- E3 URS je povinná zaregistrovať a viesť záznamy o všetkých sťažnostiach, ktoré jej boli oznámené, ohľadom dodržiavania požiadaviek na certifikáciu a je povinná na požiadanie sprístupniť tieto záznamy zákazníkovi.
- E4 URS je ďalej povinná zabezpečiť, aby osoby zahrnuté do procesu vybavovania odvolaní boli odlišné od osôb, ktoré vykonávali audity a rozhodovali o veci certifikácie.

ČASŤ F - ODVOLANIE PROTI ROZHODNUTIU URS

- F1 Zákazník má právo sa do 30 dní odvolať proti akémukoľvek rozhodnutiu URS. Odvolanie zákazník napíše na email: appeals@urs.holdings alebo odvolani@urs.holdings.
- F2 URS zdokumentuje rozhodnutie týkajúce sa výsledku úplného a dôkladného vyšetrovania a odovzdá ho zákazníkovi do 30 pracovných dní od obdržania odvolania.



ČASŤ G – USTANOVENIA O MLČANLIVOSTI

G1 So všetkými poskytnutými informáciami bude zaobchádzané ako s prísne dôvernými a tieto informácie nebudú bez súhlasu zákazníka prezradené inej strane, okrem certifikačného orgánu alebo príslušného akreditačného orgánu.

G2 Povinnosť mlčanlivosti sa netýka informácií, ktoré sú už vlastnené odhaľujúcou stranou, sú verejne dostupné, boli získané nezávisle od strán zapojených do zmluvného vzťahu týkajúceho sa predmetu zmluvy, alebo boli získané od tretej strany bez obmedzenia.

G3 Informácie, ktoré nie sú považované za dôverné, sú bez ohľadu na vyššie uvedené ustanovenia informácie, ktoré:

- Sa stali verejne známymi bez vedomého zapríčinenia alebo pochybenia prijímacej strany,
- Boli legitímne vo vlastníctve prijímacej strany ešte pred uzavretím zmluvy, pokiaľ neboli tieto informácie predmetom inej skôr uzavretej zmluvy o ochrane informácií,
- Sú výsledkom činnosti, počas ktorej ich prijímacia strana nezávisle získala a môže tento fakt preukázať svojimi záznamami, alebo sa jedná o dôverné informácie tretej strany,
- Sú poskytnuté prijímacej strane po podpise tejto zmluvy treťou stranou, ktorá tieto informácie súčasne nezískala priamo alebo nepriamo od strany, ktorá je vlastná,

G4 URS zverejní na svojich webových stránkach verejne dostupné informácie o certifikovaných zákazníkoch.

G5 Ak zákon požaduje od certifikačného orgánu alebo je certifikačný orgán oprávnený na základe zmluvných dohôd (ako v prípade akreditačného orgánu) odhaliť dôverné informácie, poskytne zákazník alebo dotknutá osoba tieto informácie URS, pokiaľ je to zákonom povolené.

ČASŤ H - VYHLÁSENIE O NESTRANNOSTI

H1 URS Scheme Office a URS Local Office týmto vyhlasujú, že chápu dôležitosť zachovávanía nestrannosti pri vykonávaní činností súvisiacich s certifikáciou systémov manažmentu a prípadný konflikt záujmov či hrozbu konfliktu záujmov aktívne riadia.

H2 URS Scheme Office a URS Local Office majú schválené interné postupy, ktorými je zaistená objektivita všetkých činností pri certifikácii systémov manažmentu. Vo vzťahu k dodržaniu nestrannosti a nezávislosti sú prijaté potrebné opatrenia. Certifikáciu, vykonávanie auditov, hodnotenie a výberu pracovníkov URS, ako aj riadenie konfliktov záujmov a objektivitu činností a rozhodnutí certifikačného orgánu URS pravidelne preskúma.

H3 Rozhodnutia URS Scheme Office v procese certifikácie sa vždy zakladajú na objektívnych dôkazoch zhody.

ČASŤ I - VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

I1 URS poskytuje svoje služby na medzinárodnom trhu a je zastúpená v rôznych oblastiach svojimi oprávnenými regionálnymi zástupcami.

I2 Regionálny zástupca môže byť fyzická alebo právnická osoba URS Local Office, ktorá sprostredkováva komunikáciu medzi URS Scheme Office a Zákazníkom, pomáha s priebehom certifikačného auditu a vyberá na vlastný účet poplatky menom URS súvisiace s certifikačným auditom.

I4 Spoločnosť United Registrar of Systems Ltd. (URS Scheme Office) je zodpovedná za certifikáciu zákazníka pod akreditáciou UKAS a rozhodnutie certifikačného auditu podľa akreditačných podmienok. Spoločnosť United Registrar of Systems Ltd. (URS Scheme Office) nepostúpi túto zodpovednosť inej tretej strane.

I6 Ustanovenia týchto pravidiel a podmienok VPC ISO UKAS sa vzťahujú v rámci URS na všetkých zamestnancov a pracovníkov, ktorí sa zúčastňujú certifikačného procesu, vrátane regionálnych zástupcov URS Local Office.

I7 Prípadné súdne spory budú riešené primárne v súlade so zákonmi Slovenskej republiky prípadne Spojeného kráľovstva.