

Všeobecné certifikační podmínky pro systémovou certifikaci

znění účinné od 01.12.2021

1. Působnost

- 1.1. Tyto všeobecné certifikační podmínky pro systémovou certifikaci (dále jen „VCP“) upravují podmínky, za jakých společnost DEKRA CZ a.s. (dále jen „DEKRA“) poskytuje svému zákazníkovi služby auditu systému managementu a při splnění certifikačních kritérií zprostředkovává zákazníkovi udělení certifikace a vydání příslušného certifikátu certifikačním orgánem dle příslušných standardů, norem, směrnic a právních předpisů.
- 1.2. Vedle těchto VCP se na smluvní vztah uzavřený mezi společností DEKRA a zákazníkem aplikují rovněž zvláštní certifikační podmínky pro jednotlivé typy certifikace.

2. Definice

- 2.1. **Certifikačním orgánem** se v těchto VCP rozumí společnost DEKRA Certification GmbH.
- 2.2. **Akreditačním orgánem** se v těchto VCP rozumí orgány, úřady a jiné subjekty, které registrují nebo akreditují certifikační orgán pro poskytování certifikačních služeb dle příslušných právních předpisů, norem nebo standardů, zejména Český institut pro akreditaci (ČIA) a Německý úřad pro akreditaci (DAKKS).
- 2.3. **Auditem** se rozumí jakýkoli audit prováděný dle příslušných standardů, norem a právních předpisů při plnění smlouvy, zejména předaudit, prvotní (certifikační) audit, dozorový audit, recertifikační audit, witness audit, následný audit, dodatečný audit, jakož i veškeré další audity a související kontrolní procesy. Audity mohou být v rámci plnění smluvního vztahu prováděny přímo společností DEKRA anebo auditory certifikačního orgánu.
- 2.4. **Interním auditem** se rozumí audit, v rámci kterého je klient hodnocen dle požadavků, které si pro tyto účely sám stanoví.
- 2.5. **Auditem druhé strany** se rozumí audit, v rámci kterého jsou třetí strany hodnoceny dle požadavků stanovených zákazníkem anebo zákazník je hodnocen dle požadavků stanovených třetí stranou, která není akreditačním orgánem.
- 2.6. **Certifikačními požadavky** se rozumí veškeré právní předpisy, standardy, směrnice, normy, či jiná pravidla vytvořená zákonodárcem anebo akreditačním orgánem podle kterých společnost DEKRA a certifikační orgán provádějí audity, hodnotí zákazníka a rozhodují o certifikaci.
- 2.7. **Certifikátem** se rozumí certifikáty, atesty či jiná potvrzení vydaná na základě této smlouvy zákazníkovi certifikačním orgánem při splnění certifikačních kritérií.
- 2.8. **Pečetí DEKRA** se rozumí pečeť, jejíž užití může být zákazníkovi společností DEKRA nebo certifikačním orgánem povoleno při splnění certifikačních požadavků. Vzor pečeti DEKRA je přílohou těchto VCP.
- 2.9. **Rozhodnutím o certifikaci** se rozumí jakékoli rozhodnutí certifikačního orgánu, kterým se zákazníkovi uděluje, zamítá, obnovuje, rozšiřuje, zužuje, pozastavuje anebo odejímá certifikace.
- 2.10. **Procesem certifikace** se rozumí proces stanovený níže v čl. 4 těchto VCP.

3. Audity, auditoři, termíny

- 3.1. Společnost DEKRA je oprávněna při provádění auditu užívat interních i externích auditorů.
- 3.2. Společnost DEKRA se zavazuje užívat pouze auditory s potřebnou kvalifikací.
- 3.3. Zákazník je oprávněn odmítnout provádění auditu konkrétním auditorem pouze v případě, že daný auditor není z objektivních důvodů způsobilý řádně vykonávat činnost stanovenou smlouvou anebo existují jiné odůvodněné skutečnosti, pro které zákazník nemůže s auditorem spolupracovat. O skutečnostech dle předchozí věty je zákazník povinen společnost DEKRA neprodleně informovat. Jsou-li námitky zákazníka k osobě auditora odůvodněné, nahradí ho společnost DEKRA v přiměřené lhůtě jiným auditorem.
- 3.4. Ustanovení předchozího odstavce se užije rovněž v případě, kdy nastanou jiné objektivní skutečnosti, pro které je nezbytné v průběhu plnění smlouvy auditora nahradit.
- 3.5. Termín a harmonogram provedení auditu je odsouhlasen oběma smluvními stranami; v případě absence dohody stanoví termín a harmonogram auditu jednostranně společnost DEKRA oznámí ho zákazníkovi v přiměřeném předstihu. Společnost DEKRA může přihlídnout při stanovení termínu a harmonogramu auditu k požadavkům zákazníka.
- 3.6. Audity musí být zpravidla prováděny ve lhůtách stanovených příslušnými předpisy, normami a standardy, o čemž společnost DEKRA zákazníka informuje. Zákazník je povinen za účelem dodržení lhůt pro provedení auditů poskytnout společnosti DEKRA veškerou nezbytnou součinnost, zejména:
 - i. kontaktovat společnost DEKRA v dostatečném předstihu za účelem dohodnutí termínu a harmonogramu auditu,
 - ii. umožnit společnosti DEKRA kompletní provedení dohodnutého auditu.
- 3.7. V případě, že zákazník neposkytuje společnosti DEKRA potřebnou součinnost anebo dojde k přerušení již započatého auditu z důvodu na straně zákazníka, považuje se takový audit za zmařený zákazníkem a společnost DEKRA má právo od smlouvy odstoupit. Nároky společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění, storno poplatku a smluvních pokut

nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny. V případě, že byl zákazníkovi již vydán certifikát anebo pečeť DEKRA, má společnost DEKRA v případech stanovených tímto odstavcem rovněž právo zákazníkovi certifikát anebo právo užití pečeti pozastavit anebo odejmout za podmínek stanovených v čl. 5.11 těchto VCP.

- 3.8. V případě, že zákazník neposkytuje společnosti DEKRA potřebnou součinnost anebo jinak zmaří poskytnutí plnění (proces certifikace) a dále v případě, že dojde v souladu s těmito VCP k předčasnému ukončení smlouvy pro porušení povinností zákazníka či z jiného důvodu spočívajícího na straně zákazníka, má společnost DEKRA právo na úhradu storno poplatku ve výši 30 % z ceny zmařených i dosud neprovedených služeb. Právo na úhradu storno poplatku nevyklučuje právo společnosti DEKRA na úhradu ceny dosud poskytnutého plnění, náhradu škody a zákonných a smluvních sankcí.
- 3.9. Společnost DEKRA neodpovídá za porušení jakékoli povinnosti ze smlouvy v případě, že jí ve splnění povinnosti zabránil neočekávaná a nepředvídatelná překážka, která nastala nezávisle na její vůli (dále jen „**vyšší moc**“). Za okolnost vyšší moci se považují rovněž epidemie a související epidemiologická opatření orgánů veřejné moci. O existenci okolnosti vyšší moci společnost DEKRA zákazníka bez zbytečného odkladu informuje.

4. Proces certifikace

- 4.1. Nestanoví-li smlouva něco jiného, zahrnuje proces certifikace prvotní certifikační audit za účelem vydání prvního certifikátu, resp. recertifikační audit za účelem obnovení certifikátu a dále běžné dozorové audity, které musí být provedeny mezi prvotní certifikací a následnými recertifikacemi v souladu s certifikačními požadavky.
- 4.2. Zjistí-li společnost DEKRA v průběhu auditu u zákazníka nedostatky a neodstraní-li zákazník takové nedostatky ve stanovené lhůtě, má společnost DEKRA právo od smlouvy odstoupit. Nároky společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění, storno poplatku a smluvních pokut nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny. V případě, že byl zákazníkovi již vydán certifikát anebo pečeť DEKRA, má společnost DEKRA v případech stanovených tímto odstavcem rovněž právo zákazníkovi certifikát anebo právo užití pečeti pozastavit anebo odejmout.

Prvotní (certifikační) audit

- 4.3. Předaudit se provádí na vyžádání zákazníka. Předaudit zahrnuje prověření dokumentace týkající se systému managementu a namátkovou kontrolu funkčnosti systému managementu. Provedení předauditu negarantuje zákazníkovi, že budou odhaleny a identifikovány veškeré chyby a nedostatky systému managementu. Předaudit může být proveden pouze jednou pro každý zvolený standard systému managementu. Provedení předauditu se řídí rovněž pravidly stanovenými akreditačním orgánem.
- 4.4. Nestanoví-li smlouva něco jiného, provádí se prvotní certifikační audit ve dvou fázích: (i) Analýza připravenosti a přezkoumání dokumentace (1. fáze) a (ii) Místní šetření (audit) v prostorách/ provozovnách zákazníka (2. fáze). Zpráva o auditu je vydána po dokončení 2. fáze. Výsledky 1. fáze si mohou vyžádat změny plánování 2. fáze, zejména změny doby trvání, složení auditu, týmu auditorů anebo harmonogramu auditu. Na základě dosavadního průběhu auditu může společnost DEKRA rovněž nařídit částečné anebo úplné opakování 1. fáze auditu, za což náleží společnosti DEKRA dodatečná úplata a náhrada nákladů dle smlouvy anebo platného ceníku, pokud ho společnost DEKRA vydala.
- 4.5. Mezi ukončením 1. fáze a započatím 2. fáze auditu nesmí uplynout více než 6 měsíců. V případě nedodržení lhůty dle předchozí věty z důvodu na straně zákazníka je nutné opakovat 1. fázi auditu, za což náleží společnosti DEKRA dodatečná úplata a náhrada nákladů. Opakování 1. fáze auditu bude provedeno na základě zvláštní cenové nabídky odsouhlasené zákazníkem; neumožní-li zákazník opakování 1. fáze auditu, může společnost DEKRA postupovat dle čl. 5.11 těchto VCP.
- 4.6. Zákazník musí ve lhůtě 6 měsíců po dokončení 2. fáze auditu umožnit společnosti DEKRA nebo certifikačnímu orgánu kontrolu plnění požadovaných nápravných opatření. V případě nedodržení lhůty dle předchozí věty z důvodu na straně zákazníka je nutné opakovat 2. fázi auditu, za což náleží společnosti DEKRA dodatečná úplata a náhrada nákladů. Opakování 2. fáze auditu bude provedeno na základě zvláštní cenové nabídky odsouhlasené zákazníkem; neumožní-li zákazník opakování 2. fáze auditu, může společnost DEKRA postupovat dle čl. 5.11 těchto VCP.
- 4.7. Prvotní certifikační audit musí být započat nejpozději do jednoho roku od okamžiku uzavření smlouvy.

Dozorový audit

- 4.8. Po dobu platnosti certifikátu je zákazník povinen podrobit se ve stanovených lhůtách a za podmínek stanovených smlouvou a certifikačními požadavky dozorovým auditům prováděným společností DEKRA nebo certifikačním orgánem.

Recertifikace

- 4.9. Po dobu platnosti certifikátu a za účelem jeho obnovení je zákazník povinen podrobit se recertifikačnímu auditu, jehož podmínky a lhůty stanoví smlouva a příslušné certifikační požadavky (obvykle po 3 nebo 5 letech). Pro proces recertifikačního auditu se použijí obdobně ustanovení o prvotním certifikačním auditu.

Stížnost na neplnění podmínek certifikace, následný audit/ kontrola nápravných opatření a dodatečný audit

- 4.10. Stížností se v tomto článku VCP rozumí podezření vznesené třetí stranou, že zákazník nespĺňuje certifikační podmínky, podmínky užití certifikátu či pečeti nebo jiné podmínky certifikace, pokud je takové podezření dostatečně odůvodněné tak, aby mohlo být prošetřeno. Dozví-li se zákazník o takové stížnosti, je povinen o ní společnost DEKRA neprodleně informovat a přijmout veškerá opatření nezbytná pro plnění podmínek certifikace. Zákazník je povinen uchovávat

veškeré informace a dokumentaci týkající se stížností na neplnění podmínek certifikace a přijatých nápravných opatření, přičemž tyto informace a dokumentaci je povinen neprodleně bezplatně poskytnout společnosti DEKRA k posouzení.

- 4.11. V případě podezření na neplnění podmínek certifikace má společnost DEKRA právo provést v prostorách zákazníka šetření, následný audit či jinou kontrolu za účelem ověření důvodnosti takových podezření nebo kontroly implementace nápravných opatření. Za provedení auditu, šetření či kontroly dle tohoto odstavce náleží společnosti DEKRA dodatečná úplata a náhrada nákladů dle smlouvy anebo platného ceníku, pokud ho společnost DEKRA vydala.
- 4.12. Společnost DEKRA je rovněž oprávněna provést v prostorách zákazníka oznámený anebo neoznámený dodatečný audit, a to zejména v případě výskytu stížností na neplnění podmínek certifikace či jiných podezření odůvodňující odejmutí certifikace zákazníkovi anebo v případě změn právních předpisů, standardů, postupů či jiných všeobecně závazných podmínek pro udělení certifikace (certifikačních požadavků). Dodatečný audit bude proveden na základě zvláštní cenové nabídky odsouhlasené zákazníkem; neumožní-li zákazník provedení dodatečného auditu, může společnost DEKRA postupovat dle čl. 5.11 těchto VCP.
- 4.13. Šetření, následné audity, kontrolní procesy a dodatečné audity dle tohoto článku VCP budou provedeny v termínech určených společností DEKRA a jsou zpoplatněny dle smlouvy anebo platného ceníku, pokud ho společnost DEKRA vydala. Ustanovení těchto VCP o poskytnutí součinnosti zákazníka se pro šetření, následné audity, jiné kontrolní procesy či dodatečné audity užití obdobně. Porušení podmínek k poskytnutí součinnosti, nepřijetí nápravných opatření v návaznosti na zjištěné neplnění podmínek certifikace, či porušení jiných povinností zákazníka stanovených v tomto článku může vyústit v neudělení či odejmutí certifikace zákazníkovi.

Witness audit, paralelní audit, speciální audit

- 4.14. Zákazník je povinen umožnit společnosti DEKRA, akreditačnímu orgánu nebo notifikovanému subjektu a jejich zástupcům provedení witness auditu, paralelního auditu nebo speciálního auditu. Zákazník poskytne pověřeným auditorům či jiným zástupcům přístup do svých prostor a další nezbytnou součinnost k provedení auditu. Zákazník zajistí umožnění provedení witness auditu, paralelního auditu nebo speciálního auditu rovněž u svých dodavatelů a subdodavatelů.
- 4.15. Volba auditorů pověřených k provedení witness auditu, paralelního auditu nebo speciálního auditu náleží akreditačnímu orgánu, resp. notifikovanému subjektu. Zákazník má právo nejpozději 2 týdny před konáním auditu vyjádřit své odůvodněné námítky k účasti konkrétního auditora či jiného zástupce akreditačního orgánu či notifikovaného subjektu na provádění auditu dle čl. 4.14 těchto VCP.
- 4.16. Budou-li námítky zákazníka k účasti konkrétního auditora oprávněné, vynaloží společnost DEKRA přiměřené úsilí, aby byl takový auditor certifikačním orgánem či notifikovaným subjektem nahrazen jiným auditorem. Není-li náhrada auditora možná, mohou obě smluvní strany od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit.
- 4.17. Na nahrazeného auditora se použijí ustanovení čl. 4.15 a 4.16 těchto VCP obdobně.

Rozhodnutí o certifikaci

- 4.18. O udělení certifikace, jejím prodloužení, rozšíření či obnovení rozhoduje výlučně certifikační orgán, společnost DEKRA Certification GmbH, Stuttgart, SRN. Certifikační orgán vydává rozhodnutí o certifikaci dle platných certifikačních požadavků a na základě informací a podkladů o klientovi shromážděných a vyhodnocených během prvotního auditu, recertifikačního auditu, dozorového auditu nebo dodatečných auditů. Zákazník nemá na udělení certifikace nárok, nespĺňuje-li platné certifikační požadavky.
- 4.19. V případě splnění požadavků certifikace a vydání kladného rozhodnutí o certifikaci bude zákazníkovi vydán certifikát a stanoví-li tak smlouva, uděleno právo užití pečete DEKRA za podmínek stanovených ve smlouvě a těchto VCP.
- 4.20. Udělení certifikátu může být společností DEKRA vázáno na splnění dalších podmínek (zejména odstranění zjištěných nedostatků, provedení dodatečného auditu apod.), jejichž splnění je zákazník povinen ve lhůtě stanovené společností DEKRA písemně doložit.
- 4.21. Nesplní-li zákazník podmínky certifikace, nebude mu vydán certifikát. O této skutečnosti společnost DEKRA zákazníka informuje, přičemž obě strany mají právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit. Neudělení certifikátu z důvodu nesplnění platných certifikačních požadavků či z jiného důvodu na straně zákazníka se nedotýká práva společnosti DEKRA na jakoukoli úplatu, náhradu nákladů nebo jiné vyrovnání, které jí náleží dle smlouvy. V případě, že byl zákazníkovi již vydán certifikát anebo pečeť DEKRA, má společnost DEKRA v případech stanovených tímto odstavcem rovněž právo zákazníkovi certifikát anebo právo užití pečete pozastavit anebo odejmout.
- 4.22. Zjistí-li společnost DEKRA během plnění smlouvy jakoukoli skutečnost, v důsledku které se stane další pokračování smlouvy nebo udělení certifikace nemožným (zejména závažné porušení či podezření na porušení etických nebo právních norem zákazníkem), má společnost DEKRA právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit. Nároky společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění, storno poplatku a smluvních pokut nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny.

5. Vydání certifikátu a právo užití pečete DEKRA a dokumentace

- 5.1. Je-li zákazníkovi udělen certifikát, právo užití pečete DEKRA nebo právo užití jiného výsledku služeb (dále jen „**výsledek plnění**“), je zákazník oprávněn užívat takový výsledek plnění pouze za podmínek stanovených níže.
- 5.2. Vlastnická, autorská, průmyslová a veškerá další práva k výsledku plnění zůstávají zachována výlučně společnosti DEKRA, resp. certifikačnímu orgánu. V případě, že je výsledkem plnění společnosti DEKRA předmět duševního nebo průmyslového vlastnictví, získává zákazník nevýhradní licenci časově omezenou platností certifikace, a to bez práva podlicence, k užití takového výsledku plnění pro účely propagace své certifikace, nestanoví-li smlouva něco jiného.
- 5.3. V případě udělení vícemístné certifikace v souladu s platnými certifikačními požadavky je zákazník oprávněn za stejných podmínek udělit podlicenci pobočce či subjektu, který je zahrnut ve vícemístné certifikaci, přičemž každý takový subjekt je povinen dodržovat při užití výsledku plnění tyto VCP. Subjekt, který je součástí vícemístné certifikace není oprávněn udělovat k výsledku plnění další podlicenci. Nastane-li kterákoli okolnost uvedená v čl. 5.11 těchto VCP je společnost DEKRA oprávněna zákazníkovi či subjektu zahrnutému ve vícemístné certifikaci právo licence či podlicence s okamžitou platností odejmout a současně zakázat zákazníkovi další udělování podlicence.
- 5.4. Nestanoví-li smlouva jinak, je výsledek plnění určen k použití pouze na území České republiky. Použití výsledku plnění mimo území vymezené v předchozí větě je možné na vlastní odpovědnost zákazníka; odpovědnost společnosti DEKRA za následky použití výsledku plnění je v takovém případě zcela vyloučena.
- 5.5. Zákazník je povinen užívat výsledek plnění v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě a těchto VCP, s podmínkami uvedenými přímo na výsledku plnění, s podmínkami vyplývajícími z příslušných právních předpisů a jiných aplikovatelných norem a v souladu s účelem, za jakým byl takový výsledek vytvořen nebo vydán, a to vždy pouze transparentním a neklamavým způsobem, který nepoškozuje společnost DEKRA či jiné subjekty skupiny DEKRA. Výsledek může zákazník užívat vždy pouze v podobě předané mu společností DEKRA. Zákazník není oprávněn do podoby výsledku plnění jakkoli zasahovat (design, barva, text) a je povinen užívat výsledek plnění vždy jako celek (užití částí či výňatků je zakázáno).
- 5.6. Obdrží-li zákazník výsledek plnění v elektronické podobě, je oprávněn přiměřeně měnit jeho rozměry, vždy však tak, aby zachoval nejméně velikost písma Arial 4 a jeho celkové proporce. Výsledek plnění musí při změně rozměrů zůstat plně čitelný a nesmí působit klamavě, přičemž jakékoli zásahy do obsahu, celkového designu, proporcí či rozložení výsledku plnění jsou zakázány.
- 5.7. Zákazník je povinen užívat výsledek plnění vždy tak, aby byl průměrným spotřebitelem vnímán jako pouhé označení otestovaného, ohodnoceného či certifikovaného systému, procesu či služby. Výsledek služby lze užívat výlučně v souvislosti se systémy, procesy, či službami, které byly předmětem procesu certifikace, a s certifikačními požadavky, dle kterých byla certifikace provedena. Výsledek plnění nelze použít na označování produktů, výstupů z laboratoří, kalibračních listů, ani jakýmkoli jiným způsobem, který by mohl vyvolat mylný dojem, že se jím osvědčuje otestování konkrétního výrobku.
- 5.8. Užití výsledku plnění nesmí působit klamavě z hlediska věcného anebo územního vymezení platnosti certifikace.
- 5.9. Za užívání výsledku plnění v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména předpisy soutěžního práva odpovídá zákazník. Zákazník nesmí umožnit protiprávní užití výsledku plnění třetími subjekty. Za protiprávní užití výsledku plnění společnost DEKRA neodpovídá.
- 5.10. Výsledek plnění smí být užíván pouze po dobu platnosti certifikace. Zákazník je povinen okamžitě přestat užívat výsledek plnění v případě, že platnost certifikace vyprší před provedením recertifikačního auditu.
- 5.11. Společnost DEKRA nebo certifikační orgán jsou oprávněni kdykoli omezit, zúžit, pozastavit či odejmout zákazníkovi certifikaci a právo užití výsledku plnění v případě, že
 - i. nejsou splněny (anebo odpadly) předpoklady udělení certifikace, zejména v případě předání neúplných anebo nepravdivých informací zákazníkovi v průběhu procesu certifikace;
 - ii. klient neplní povinnosti vyplývající z certifikačních požadavků anebo ze smlouvy uzavřené se společností DEKRA, zejména neposkytuje součinnost při procesu certifikace či je v prodlení s úhradou kterýchkoli dlužných částek;
 - iii. platnost smlouvy o certifikaci se společností DEKRA vypršela;
 - iv. zákazník porušuje podmínky užití výsledku plnění;
 - v. zákazník neumožní nebo zmaří provedení společností DEKRA či certifikačním orgánem nařízeného dozorového, následného či dodatečného auditu úplně a ve stanovených lhůtách;
 - vi. dozorový audit odhalí neplnění certifikačních požadavků zákazníkovi;
 - vii. existují jiné důvody pro odejmutí certifikace vyplývající ze smlouvy, těchto VCP, či platných certifikačních požadavků.
- 5.12. V případě odejmutí certifikátu je společnost DEKRA oprávněna od smlouvy odstoupit. Nároky společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění, storno poplatku a smluvních pokut nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny.
- 5.13. V případě vypršení, pozastavení, odejmutí či zúžení rozsahu certifikace zákazník nesmí nadále užívat výsledek plnění ani vystupovat jako organizace certifikovaná společností DEKRA nebo certifikačním orgánem a je povinen ze všech materiálů a reklamy odstranit informace či prohlášení o certifikaci. Zákazník je povinen vrátit společnosti DEKRA či certifikačnímu orgánu veškerou vyžádanou dokumentaci a vydané certifikáty.

5.14. Společnost DEKRA neodpovídá za následky odejmutí certifikace zákazníkovi, pokud bylo provedeno v souladu se smlouvou, těmito VCP a certifikačními požadavky, zejména neodpovídá za škody tím zákazníkovi vzniklé.

6. Použití loga DEKRA

6.1. Obsahuje-li certifikát, pečeť DEKRA či jiný výsledek plnění logo či jiné obchodní označení DEKRA, aplikuje se na pravidla jeho užití obdobně čl. 5 těchto VCP. V případech neuvedených v předchozí větě není zákazník oprávněn logo DEKRA užívat.

6.2. Zákazník nesmí vyvolávat dojem, že patří do skupiny DEKRA nebo že je kapitálově či jakkoli jinak propojen se společnostmi skupiny DEKRA, ani že je oprávněn společnost DEKRA zastupovat, zavazovat nebo jinak reprezentovat.

7. Použití loga akreditačního orgánu

7.1. Není-li zvláštní smlouvou stanoveno jinak, není zákazník oprávněn užívat logo ani jiné označení akreditačního orgánu.

8. Povinnosti zákazníka

8.1. Nedodržení podmínek stanovených v tomto čl. 8 VCP zákazníkem může vyústit v nemožnost poskytnutí plnění a v přerušení procesu certifikace. V případě přerušení procesu certifikace se použije ustanovení čl. 3.7 těchto VCP obdobně. V případě závažného porušení povinností zákazníka je společnost DEKRA oprávněna od smlouvy odstoupit. Nároky společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění, storno poplatku a smluvních pokut nejsou odstoupením od smlouvy dotčeny. Ustanovení čl. 5.11 těchto VCP se užije obdobně.

8.2. Před započítáním auditu je zákazník povinen připravit a společnosti DEKRA předat veškeré potřebné informace a dokumentaci vyžadované certifikačními požadavky, a to s dostatečným předstihem, nejpozději při započítání auditu.

8.3. Zákazník je povinen neprodleně poskytovat společnosti DEKRA, resp. jejím auditorům vyžádanou součinnost a předat úplné a pravdivé podklady, informace a dokumentaci. Zákazník poskytne společnosti DEKRA kopie vyžádané dokumentace. Zákazník poskytne společnosti DEKRA alespoň reprezentativní vzorky vyžádaných dokumentů. Zákazník hradí veškeré náklady vzniklé s poskytnutím dokumentace a další součinnosti. Na výzvu společnosti DEKRA pověří zákazník osobu, která bude oprávněna k jednání s pověřenými auditory, k poskytování nezbytných informací a podkladů a k vyřizování dalších požadavků auditorů.

8.4. Zákazník je při poskytování informací a dokumentace společnosti DEKRA odpovědný za dodržování veškerých povinností mlčenlivosti, ochrany informací a ochrany osobních údajů.

8.5. Zákazník zajistí společnosti DEKRA a pověřeným auditorům odpovídající prostory pro provedení auditu v jeho sídle, pobočkách či provozovnách.

8.6. Zákazník odpovídá za to, že veškeré certifikační požadavky relevantní pro danou certifikaci budou splněny po celou dobu platnosti certifikátu a že dodržování těchto požadavků bude ověřováno auditu a kontrolními procesy způsobem stanoveným ve smlouvě a těchto VCP. Zákazník je povinen informovat společnost DEKRA o veškerých skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění smlouvy, dodržování požadavků certifikace anebo platnost certifikátu.

8.7. V případě certifikace systémů managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (SCC, ISO 45001) je zákazník povinen společnost DEKRA neprodleně informovat o:

i. závažném incidentu týkajícím se bezpečnosti či ochrany zdraví při práci, zejména o závažné nehodě,

ii. závažném porušení předpisů bezpečnosti či ochrany zdraví při práci,

kteřé vyžadují zapojení příslušného veřejnoprávního orgánu (zejména policie, státního úřadu inspekce práce apod.).

Bez ohledu na účast veřejnoprávního orgánu může být v návaznosti na skutečnosti stanovené v tomto odstavci nařídno společnost DEKRA nebo certifikačním orgánem provedení zvláštního auditu/ kontroly, jejichž účelem je ověření, zda certifikovaný systém managementu nebyl oznámenou skutečností dotčen a je nadále plně funkční. Odmítne-li zákazník provedení zvláštního auditu/ kontroly, je společnost DEKRA oprávněna od smlouvy odstoupit a pozastavit/ odejmout zákazníkovi certifikaci.

9. Stížnosti a námitky

9.1. Zákazník má právo podat proti postupu společnosti DEKRA v souvislosti s poskytováním certifikačních služeb odůvodněné stížnosti nebo námitky. Stížnosti a námitky podává zákazník u společnosti DEKRA nebo certifikačního orgánu písemně.

9.2. Společnost DEKRA vystaví zákazníkovi potvrzení, že jeho stížnosti nebo námitky přijala a bude se jimi zabývat. Společnost DEKRA informuje zákazníka o ukončení šetření jeho stížností či námitek a sdělí mu jeho výsledky.

10. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

10.1. Práva a povinnosti smluvních stran týkající se mlčenlivosti a ochrany informací upravují Všeobecné obchodní podmínky společnosti DEKRA (dále jen „VOP DEKRA“). Za účelem plnění smlouvy je společnost DEKRA oprávněna předávat informace o zákazníkovi (vč. informací podléhajících ochraně) svým zaměstnancům, auditorům, spolupracovníkům a subdodavatelům, jakož i certifikačnímu, akreditačnímu orgánu a jimi určeným subjektům. Předávání informací jiným subjektům, než uvedeným v předchozí větě je možné s písemným souhlasem zákazníka anebo za podmínek stanovených právními předpisy či rozhodnutími soudů a orgánů veřejné správy.

- 10.2. Zákazník bere na vědomí, že společnost je oprávněna a povinna některé informace zpracovávat, uchovávat, zveřejňovat či předávat jiným subjektům a orgánům za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy a certifikačními požadavky. Společnost DEKRA je zejména oprávněna uchovávat, archivovat a předávat kopie zákazníkem předaných informací a dokumentů, a to i po ukončení smlouvy, pro případ kontroly prováděné orgány veřejné správy, certifikačním orgánem, akreditačním orgánem či jiným příslušným orgánem či institucí. Společnost DEKRA nebo certifikační orgán mohou zveřejnit (a to i na internetu) jméno/ název zákazníka spolu s informacemi o výsledku plnění, době jeho platnosti a dalšími relevantními informacemi týkajícími se certifikace.
- 10.3. V případě stížnosti na neplnění podmínek certifikace týkající se zákazníka se společnost DEKRA, zákazník a stěžovatel dohodnou na uveřejnění informací týkajících se stížnosti, zejména informací o obsahu stížnosti a způsobu jejího řešení.
- 10.4. Společnost DEKRA zpracovává osobní údaje fyzických osob na straně zákazníka za účelem plnění uzavřené smlouvy a za účely stanovenými příslušnými právními předpisy v souvislosti s předmětem plnění. Bližší podmínky zpracování osobních údajů a podmínky smlouvy o zpracování osobních údajů (je-li vyžadována) stanovují ustanovení VOP DEKRA.
- 10.5. Společnost DEKRA je oprávněna zpracovávat, zveřejňovat a předávat třetím osobám informace o zákazníkovi a skutečnostech rozhodných pro přiznání certifikace v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy, certifikačními požadavky a rozhodnutími certifikačního a akreditačního orgánu.

11. Ceny

- 11.1. Cena plnění je vypočítána s ohledem na rozsah auditu určený společností DEKRA na základě informací předaných zákazníkem před podpisem smlouvy. V případě předání neúplných informací anebo v případě změny příslušných certifikačních požadavků či jiných rozhodných okolností majících za následek navýšení rozsahu auditu (poskytovaného plnění), je společnost DEKRA oprávněna poměrně navýšit cenu plnění stanovenou ve smlouvě. V případě pochybností ohledně určení navýšení ceny se užije platný ceník společnosti DEKRA, pokud ho společnost DEKRA vydala. O navýšení ceny uzavřou smluvní strany dodatek ke smlouvě, přičemž nedohodnou-li se na znění dodatku, má společnost DEKRA právo od smlouvy odstoupit.

12. Interní audity, audity druhé strany a vícemístné audity

- 12.1. Tyto VCP se užijí obdobně rovněž v případě interních auditů a auditů druhé strany s výjimkou čl. 4 a čl. 7 těchto VCP.
- 12.2. Je-li v rámci auditu druhé strany nezbytné provést rovněž audit třetí strany a neuzavře-li společnost DEKRA s takovou třetí stranou samostatnou smlouvu, zavazuje se zákazník zajistit, že bude uvedená třetí strana dodržovat ustanovení těchto VCP.
- 12.3. V případě vícemístného auditu odpovídá zákazník (řídící subjekt) za dodržování těchto VCP všemi subjekty a pobočkami, které mají být/jsou součástí vícemístné certifikace.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Společnost DEKRA je oprávněna užít při plnění smlouvy subdodavatele. Rozhodnutí o certifikaci vždy náleží pouze certifikačnímu orgánu.
- 13.2. Tyto VCP se aplikují na uzavřený smluvní vztah spolu s příslušnými zvláštními certifikačními podmínkami pro daný typ certifikace a s VOP DEKRA. V případě rozporu mezi jednotlivými smluvními dokumenty se použije následující aplikační pořadí:
 - i. ustanovení smlouvy, odsouhlasené nabídky či objednávky;
 - ii. ustanovení zvláštních certifikačních podmínek;
 - iii. ustanovení těchto VCP;
 - iv. ustanovení VOP.
- 13.3. Tyto VCP mohou být společností DEKRA jednostranně měněny v důsledku změny certifikačních požadavků stanovených příslušnými právními předpisy, normami, standardy apod. Nové znění VCP nabývá účinnosti uplynutím 14 dní od oznámení změny zákazníkovi, nevysloví-li zákazník se změnou nesouhlas. Odmítne-li zákazník změnu, mají obě smluvní strany právo od smlouvy odstoupit.
- 13.4. Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení smlouvy nebo těchto VCP neovlivní vymahatelnost nebo platnost smlouvy nebo VCP jako celku, vyjma těch případů, kdy takové nevymahatelné nebo neplatné ustanovení nelze ze smlouvy vyčlenit, aniž by tím pozbyla platnosti nebo účelu zamýšleného smluvními stranami.
- 13.5. Smlouva a veškeré právní vztahy z ní plynoucí se řídí českým právním řádem, kdy podmínky provádění a certifikace upravují příslušné technické normy. Pro veškeré spory související se smlouvou je místně příslušný český soud dle adresy sídla společnosti DEKRA se zachováním věcné příslušnosti.

Příloha: Vzor pečete DEKRA



Informace o barvě:

Zelená HKS 57K / CMYK 100/0/90/20