

1. OPŠTE

1.1 Da bi stekli sertifikate i sačuvali status istih, klijenti Bureau Veritas Certification (ovde u daljem tekstu BVC) su dužni da razviju i održavaju svoje sisteme menadžmenta u skladu sa važećim specifikacijama, omogućavajući bezuslovni pristup BVC-u da vrši proveru ili na drugi način verifikuje ove sisteme menadžmenta u skladu sa važećim specifikacijama, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Dodatne standarde akreditacije serije EN ISO/IEC 17021 I dodatne zahteve I smernice drugih internacionalnih standarda
- Primjenjive IAF obavezne dokumente
- Tehničke propise tela za akreditaciju
- BVC generičke uslove i odredbe za usluge sertifikacije
- Postupak BVC oznaka i logotipa

1.2 Sertifikacija koju dodeljuje BVC pokriva samo, u zavisnosti od slučaja, one usluge ili proizvode koji se proizvode i / ili isporučuju u okviru klijentovih sistema menadžmenta koji su sertifikovani od BVC-a. Za određene šeme sertifikacije potrebno je proširiti sadržaj ovog dokumenta, što se obezbeđuje za svaku sertifikacionu šemu zasebno. Klijenti ostaju isključivo odgovorni za bilo kakve nedostatke u svojim uslugama i proizvodima i treba da brane, štite I osiguraju BVC od bilo kakvih nedostataka, potraživanja ili obaveza koji proizilaze iz navedenih klijentovih usluga I proizvoda.

1.3 Izdati sertifikat ne oslobađa klijente od njihovih zakonskih obaveza u vezi sa uslugama ili proizvodima ili bilo kog drugog zahteva u obimu njihovih sistema menadžmenta.

1.4 BVC će biti ovlašćen da pravi kopije podataka o klijentima, na osnovu ISO/IEC 17021-1 ili što se može zahtevati prema pravilima čuvanja dokumentacije koju propisuju Akreditaciona tela.

2. USLUGE

2.1 DEFINICIJE

2.1.1 Termini označeni velikim slovima u ovom ugovoru imaju značenje definisano u rečniku „Ocena usaglašenosti“ kako je navedeno u standardima ISO / IEC 17000, a koje nadopunjuju obavezni dokumenti IAF ili EA, ako takvi postoje.

2.2 ZAHTEVI ZA SERTIFIKACIJU

2.2.1 U svrhu bilo kojih akreditovanih usluga, pruženih prema ovom ugovoru, akreditovani subjekt (koji je nosilac akreditacije za usluge) će biti:

- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, za usluge pod UKAS akreditacijom.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS Italy Branch, za usluge pod ACCREDIA akreditacijom.
- (c) Bureau Veritas Certification Holdings SAS za usluge pod ANAB i SAAS akreditacijom ili UNIFE priznate.
- (d) Lokalno pravno lice Bureau Veritas za usluge u okviru njihove akreditacije.

Akreditovani subject će biti imenovan pred Klijentom. Akreditovani subjekt ima pravo da zakonski sprovodi aktivnosti relevantne za sertifikaciju prema Klijentu.

2.2.2 Od klijenta će se tražiti da, popunjavanjem prijavnog formulara, dostavi detaljne informacije o veličini i obimu svog poslovanja na koje će se pružene usluge odnositi.

2.2.3 Nakon primanja takvih informacija od klijenta, BVC izdaje ponudu.

2.2.4 Za sisteme menadžmenta kvaliteta, zaštite životne sredine i zdravljem i bezbednošću na radu, BVC će odrediti trajanje provere na osnovu informacija koje je podneo klijent i primene obaveznog dokumenta IAF 5. Obrazloženje kalkulacije može biti dostupno klijentu na njegov zahtev.

2.2.5 Kada se dostavlja ponuda za pružanje usluga na više lokacija, ponuda će se zasnivati na informacijama koje je dao klijent i uključuje kriterijume akreditacionih pravila koji se odnose na više lokacija, a prema poslednjem izdanju relevantnih pravila Akreditaconog tela za svaku shemu sertifikacije. Ako se za bilo koju naknadnu informaciju za proveru, koju dostavi klijent utvrdi da nije tačna, BVC zadržava pravo da izmeni i ispravi svoju ponudu i / ili ugovor u skladu sa tim, kako bi obezbedio poštovanje gore navedenih pravila.

2.2.6 BVC je akreditovan/ovlašćen za više shema, napr. DIN EN ISO 17021, pravila IATF, UNIFE, KBA i VDA. U meri u kojoj je to relevantno, ove sheme će se takođe primenjivati na odnose između ugovornih strana, u smislu da mere i kodeks ponašanja Bureau Veritas Certification, u skladu sa tom regulativom, moraju takođe važiti i za Klijenta.

2.3 PROCES INICIJALNE SERTIFIKACIJE

Detalji usluga koje će biti pružene, moraju biti dogovoreni između klijenta i BVC-a pre nego što BVC započne pružanje bilo kojih takvih usluga.

2.3.1 I FAZA PROVERE

(a) BVC će obaviti pregled spremnosti kako bi utvrdio spremnost za II fazu provere (razumevanje zahteva, prikupljanje informacija o obimu sistema menadžmenta, procesima i lokacijama klijenta, provera dodeljivanja resursa za II fazu, planiranje za II fazu, evaluacija sistema interne provere).

2.3.2 II FAZA PROVERE

(a) BVC dostavlja program provere pre početka provere.

(b) Proveravački tim BVC-a sastaje se sa rukovodstvom klijenta kako bi razmotrili detalje procesa provere i moguća pitanja koja se odnose na sprovođenje provere. Proveravački tim BVC-a razmatra sve neusaglašenosti, zapažanja i mogućnosti za poboljšanje ako i kada budu utvrđeni tokom provere.

(c) Proveravački tim BVC će pripremiti i predstaviti menadžmentu Klijenta Izveštaj revizije, koji će uključivati nalaze revizije, identifikovane neusaglašenosti i obim sertifikacije.

2.3.3 PROMENE U I FAZI I II FAZI PROVERE

(a) Ako kao rezultat provere u I fazi, BVC utvrdi da II faza zahteva izmene (tj. promene u opsegu, radnim danima, proveravačima, lokacijama), ugovor može biti izmenjen u skladu sa tim.

(b) Ako na osnovu informacija prikupljenih tokom I faze provere, BVC utvrdi da tražene informacije nisu bile pružene i / ili potpune, to može rezultirati velikim neusaglašenostima u II fazi u pogledu efikasne primene sistema menadžmenta.

(c) Ako su I i II faza isplanirane sa kratkim međusobnim vremenskim intervalom, BVC ima pravo da odloži II fazu provere o trošku klijenta ukoliko rezultati I faze nisu zadovoljavajući za nastavak II faze.

2.3.4 NEUSAGLAŠENOSTI

(a) Kada se otkrije velika neusaglašenost, BVC vrši „posebnu follow up posetu“ koja se naplaćuje po trenutno važećem cenovniku BVC-a.

(b) Sve naknade za pregled klijentovih predloženih mera za zatvaranje neusaglašenosti, naplaćuju se po osnovi nadoknade za profesionalno utrošeno vreme i za troškove.

2.3.5 IZDAVANJE SERTIFIKATA O ODOBRENJU I IZVEŠTAJA

(a) BVC će izdati izveštaje sa provere klijenta i sertifikat o odobrenju ako i kada se zatvore sve korektivne mere dogovorene između klijenta i BVC proveravačkog tima.

(b) BVC neće doneti pozitivnu odluku o sertifikaciji dok se u potpunosti ne ispune potrebni uslovi.

(c) BVC će izdati Sertifikat odobrenja Klijentu kada se donese pozitivna odluka o sertifikaciji.

(d) Sertifikat o odobrenju će detaljno navesti specifikaciju/e sa kojima je klijent u skladu u vreme provere, obim sistema upravljanja, geografsku lokaciju i period važenja sertifikacije.

2.4 ODRŽAVANJE SERTIFIKACIJE

2.4.1 NADZOR

(a) BVC sprovodi program nadzornih provera kako bi utvrdio da li klijent održava svoj menadžment sistem. Program je ovim ugovorom preciziran sa klijentom i odmah počinje da se sprovodi.

(b) Nakon što BVC dogovori datume, klijent treba da preduzme sve potrebne pripreme kako bi poštovao dogovorene datume. Nadzor se vrši jednom u toku jedne kalendarske godini, a datum prve nadzorne provere nakon inicijalne sertifikacije ne sme biti duži od dvanaest (12) meseci od datuma odluke o sertifikaciji.

2.4.2 RESERTIFIKACIJA

Svake tri (3) godine BVC će automatski sprovesti resertifikaciju Klijenta i, u skladu sa zadovoljavajućim

2.5 IZMENE U SERTIFIKACIJI

Klijent je dužan da bez odlaganja obavesti BVC o svim značajnim promenama svojih proizvoda ili usluga, koje mogu uticati na sertifikovani sistem menadžmenta ili bilo

koje druge okolnosti koje mogu uticati na validnost njegove sertifikacije. Promena lokacije, dodatne lokacije (čak i privremene lokacije), virtualne lokacije, promena procesa, promena vlasništva, promena obima, promena broja zaposlenih, promena uprave itd. smatraju se promenama koje mogu uticati na validnost sertifikata. BVC će tada preduzeti odgovarajuće mere, poput sprovođenja posebne provere, nenajavljene posete i / ili promene sertifikata po tada važećim cenama. Mogu se obaviti i nenajavljene posete kako bi se istražile primljene pritužbe na Klijenta.

2.6 OZNAKE SERTIFIKACIJE I AKREDITACIJE

2.6.1 Klijent koristi oznake BVC i tela za akreditaciju u skladu sa uputstvima za upotrebu koja pruža BVC, uključujući zahteve koji se odnose na intelektualnu svojinu. Upotreba oznake Akreditacionog tela je zabranjena.

2.6.2 Upotrebu sertifikacionog znaka reguliše BVC kroz dokument o politici koji je dostupan na BVC websajtu koji objašnjava kako prikazati i koristiti sertifikacione oznake i pridružene logotipe, a koji je dostupan na zahtev I iskomuniciran klijentima tokom izdavanja njihovih sertifikacionih dokumenata. BVC će izvršiti proveru upotrebe sertifikacionog znaka i / ili pridruženog logotipa od strane klijenta prilikom narednih nadzornih provera.

2.6.3 U oznaci ili pratećem tekstu ne sme biti nikakvih nejasnoća u pogledu onoga što je sertifikovano. Sertifikaciona oznaka ne sme se koristiti na proizvodu ili ambalaži proizvoda koji krajnji potrošač vidi ili na bilo koji drugi način koji se može tumačiti kao oznaka usaglašenosti proizvoda.

2.7 PRISTUP AKREDITACIONOM TELU

Klijent će dozvoliti organu akreditacije BVC-a ili njihovim predstavnicima pristup bilo kom delu procesa provere ili nadzora radi nadgledanja BVC tima proveravača tokom njegovog obavljanja provere sistema menadžmenta radi utvrđivanja usaglašenosti sa zahtevima važećih standarda. Klijent nema pravo da odbije takav zahtev ni od strane Akreditacionog tela, ni njegovih predstavnika ili BVC-a. Odbijanje prihvatanja nadzora od strane Akreditacionog tela mora biti obrazloženo i prihvaćeno od strane Bureau Veritas i Akreditacionog tela i može rezultirati povlačenjem akreditovane potvrde tamo gde razlozi nisu prihvaćeni. Klijent ovlašćuje BVC da relevantne podatke može otkriti Akreditacionom telu.

2.8 SUSPENZIJA, POVLAČENJE, PONIŠTAVANJE I POVRAĆAJ SERTIFIKATA ODOBRENJA

2.8.1 BVC zadržava pravo da u bilo koje vreme suspenduje, povuče, smanji, produži ili otkaže sertifikat odobrenja I da o tome obavesti klijenta u pisanoj formi u roku od tri (3) meseca ili u kraćem roku, shodno situaciji koja to može zahtevati u zavisnosti od informacija dostupnih BVC-u. Ako BVC takve gore navedene radnje smatra potrebnim, klijent će biti u potpunosti informisan i pružiće mu se svaka moguća prilika da preduzme korektivne mere pre nego što se donese konačna odluka o tome šta treba BVC da preduzme nakon isteka navedenog perioda iz obaveštenja.

2.8.2 Nenajavljene provere takođe se mogu sprovesti kao “follow up” provere za klijente kojima je sertifikat suspendovan.

2.8.3 Suspendacija se ukida i sertifikacija se obnavlja nakon zadovoljavajućeg uklanjanja neusaglašenosti i

verifikacije BVC-a o usklađenosti klijentovog sistema menadžmenta.

2.8.4 BVC zadržava pravo da objavi činjenicu da su takve mere preduzete.

4.2 Ako dođe do žalbe u vezi sa BVC-om, takva žalba se u prvom redu podnosi lokalnoj kancelariji BVC-a. Ako se klijent ne želi direktno žaliti lokalnoj kancelariji BVC-a, žalba u pisanoj formi se šalje odgovarajućem Akreditovanom entitetu ili srodnom Akreditacionom telu ili vlasniku šeme.

3. SERTIFIKAT ODOBRENJA I IZVEŠTAJI

3.1 Klijent ne sme da sertifikat odobrenja ili izveštaje reprodukuje niti da pravi kopije bez prethodnog pismenog odobrenja BVC-a. Ni klijent, niti bilo koja treća strana nema pravo da se oslanja na reprodukciju ili kopiju Sertifikata o odobrenju ili izveštaja za koju prethodno nije dobijena pisana saglasnost BVC-a.

3.2 Sertifikat o odobrenju ili izveštaje izdaje BVC i namenjeni su isključivo korišćenju od strane klijenta i ne smeju se objavljivati, koristiti u reklamne svrhe, distribuirati, kopirati ili replifikovati za distribuciju bilo kom drugom licu ili entitetu ili na drugi način javno objaviti. bez prethodne pisane saglasnosti BVC-a. Bez obzira na gore navedeno, Klijentu se dozvoljava da koristi Sertifikat odobrenja kao dokaz sertifikacije sistema menadžmenta prema trećim stranama.

3.3 Sertifikat odobrenja ili izveštaji izdaju se samo u vezi sa pismenim uputstvima, dokumentima, informacijama i uzorcima koje je za BVC obezbedio klijent pre pružanja usluge. BVC ne može biti odgovoran za bilo kakve greške, propuste ili netačnosti u Sertifikatu o odobrenju ili izveštajima u meri u kojoj je klijent dao BVC pogrešne ili nepotpune informacije.

3.4 Sertifikat o odobrenju ili izveštaji će odražavati nalaze BVC-a samo u vreme izvršenja usluga i u vezi sa podacima o klijentima koji su bili dostupni BVC-u pre ili tokom obavljanja usluga. BVC neće imati obavezu da ažurira sertifikat o odobrenju ili izveštaje nakon izdavanja, osim ako je drugačije navedeno u sporazumu ili se pismeno dogovore ugovorne strane.

3.5 Klijent (a ne BVC ili njegovi pridruženi partneri ili njihovi odgovarajući predstavnici) je isključivo odgovoran za realizaciju sopstvene, nezavisne presude u vezi sa sertifikatom o odobrenju ili izveštajima, u vezi sa informacijama koje pruža BVC i za bilo koju odluku ili radnju preduzetu od strane klijenta ili bilo koje treće strane na osnovu sertifikata o odobrenju ili Izveštaja BVC-a. Ni BVC, niti bilo koji od njegovih pridruženih kompanija ili njihovih odgovarajućih agenata, službenici, zaposleni, predstavnici ili saradnici ne garantuju kvalitet, rezultat, efektivnost ili primerenost bilo koje odluke ili radnje preduzete od strane klijenta na osnovu sertifikata o odobrenju ili Izveštaja koji su obezbedjeni po ovom ugovoru.

3.6 BVC nije u obavezi da se poziva ili izveštava o bilo kakvim činjenicama ili okolnostima koji su van obima usluga i ne preuzima nikakvu odgovornost za nepozivanje ili neizveštavanje o takvim činjenicama ili okolnostima.

4. ŽALBE I SPOROVI

4.1 Ako klijent želi da uloži žalbu ili ospori bilo koju odluku BVC-a, to treba da uradi u skladu sa procedurom za žalbe BVC-a, koja je dostupna na veb lokaciji BVC ili na zahtev.