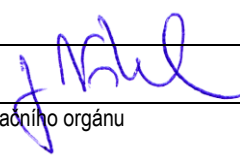
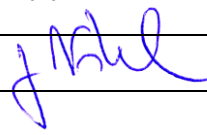
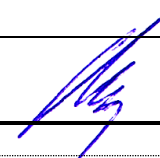


ŘÍZENÝ DOKUMENT

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO CERTIFIKACI SYSTÉMŮ MANAGEMENTU

Zpracoval za organizaci:		Schválil:	
Funkce	Vedoucí Certifikačního orgánu KOMORACERT®	Funkce	Vedoucí Certifikačního orgánu KOMORACERT®
Jméno	Ing. Jiří Vích, MBA	Jméno	Ing. Jiří Vích, MBA
Datum a podpis	19. 07. 2019 	Datum	22. 07. 2019
Funkce	Zástupce vedoucího Certifikačního orgánu KOMORACERT®	Podpis	
Jméno	Ing. Radim Uher	Jméno	
Datum a podpis	19. 07. 2019 	Datum a podpis	
Rozdělovník:		Seznámení s dokumentem:	
Výtisk č. : 1 – Vedoucí CO KOMORACERT® 2 – zaměstnanci CO KOMORACERT®		zaměstnanci CO KOMORACERT®	
Výtisk č: 1			
Odpovědnost za změnové řízení		Funkce: Vedoucí CO KOMORACERT®	Jméno: Ing. Jiří Vích, MBA

Tento dokument je vlastnictvím organizace KOMORA s.r.o.
Rozmnožování a předávání třetí straně bez souhlasu ředitele organizace a autora není dovoleno.

Dokument plně odpovídá uložené řízené verzi vydané dne 22. 07. 2019, s účinností od 01. 08. 2019, revize č. 5.

Obsah

1.	ÚČEL	4
2.	ROZSAH PLATNOSTI.....	4
3.	ZKRATKY A DEFINICE	4
3.1	ZKRATKY	4
3.2	DEFINICE.....	4
4.	POPIS PROCESU A ODPOVĚDNOST	6
4.1	VŠEOBECNĚ.....	6
4.2	POSTUP CERTIFIKACE	6
4.2.1	PŘÍPRAVA ZÁKAZNÍKA NA CERTIFIKACI	6
4.2.2	PROVĚŘOVÁNÍ DOKUMENTACE, AUDIT NA MÍSTĚ.....	7
4.2.3	UDĚLENÍ CERTIFIKÁTU, DOZOROVÉ A RECERTIFIKAČNÍ AUDITY	8
4.3	POVINNOSTI A ODPOVĚDNOSTI CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU	9
4.4	POVINNOSTI A ODPOVĚDNOSTI ZÁKAZNÍKA.....	9
4.5	POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKÁTŮ A ZNAČKY CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU (LOGA)	10
4.6	PODMÍNKY A POSTUPY PRO UKONČENÍ PLATNOSTI, ODEJMUTÍ A POZASTAVENÍ CERTIFIKÁTU.....	10
4.7	ZÁZNAMY O CERTIFIKACI	11
4.8	ZPRÁVA ZÁKAZNÍKOVI O ZMĚNÁCH V CERTIFIKAČNÍM POSTUPU.....	11
4.9	ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A SPORY.....	13
5.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	13
6.	SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....	13

1. Účel

Směrnice definuje podmínky pro certifikace systémů managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016 pro Certifikační orgán dle ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016.

2. Rozsah platnosti

Všeobecné podmínky platí pro certifikaci systémů managementu.

Proces zahrnuje přípravu na kontrolní činnost, prověřování a vyhodnocování dokumentace, certifikační audit na místě, dozorový, mimořádný a recertifikační audit.

Standardně je v rámci certifikačního procesu se zákazníkem uzavřena smlouva o kontrolní činnosti pro proces posuzování.

3. Zkratky a definice

3.1 Zkratky

ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
IEC	International Electrotechnical Commission (Mezinárodní komise pro normalizaci v elektrotechnice) nebo její norma
ISO	International Standard Organization (Mezinárodní normalizační organizace) nebo její norma
ČIA	Český institut pro akreditaci, o. p. s.
MPA	metodické pokyny ČIA pro akreditaci
NACE	National Association of Catering Executives
CZ-NACE	Klasifikace ekonomických činností

3.2 Definice

Společnost, organizace	- KOMORA s.r.o.
Certifikační orgán KOMORACERT®	- Certifikačním orgánem rozumí sekce certifikace společnosti KOMORA s.r.o.
Dodavatel	- zákazník, klient auditu

Audit

systematický, nezávislý a dokumentovaný proces získávání **důkazů z auditu** a jeho objektivního hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění **kritérií auditu**.

POZNÁMKA 1 Interní audity, někdy nazývané audity první stranou jsou prováděny organizací nebo jejím jménem pro přezkoumání systému managementu a jiné vnitřní účely a smí být základem pro vlastní prohlášení této organizace o shodě. V mnoha případech, zejména v malých organizacích, nezávislost může být demonstrována tím, že auditoři nenesou odpovědnosti za činnosti, které mají být auditovány.

POZNÁMKA 2 Externí audity zahrnují audity všeobecně označované jako audity druhou a třetí stranou. Audity druhou stranou jsou prováděny takovými stranami, které v organizaci uplatňují svůj zájem, např. zákazníci, nebo jinými osobami v jejich zastoupení. Audity třetí stranou jsou prováděny externími, nezávislými auditujícími organizacemi, které nabízejí registraci nebo certifikaci shody s požadavky příslušných norem.

POZNÁMKA 3 Pokud dvě nebo více auditujících organizací spolupracují na auditu jedné **auditované organizace**, je takový audit nazýván společným auditem (joint audit).

Kritéria auditu

soubor politik, postupů nebo požadavků.

POZNÁMKA Kritéria auditu jsou používána jako základ, se kterým se porovnávají **důkazy z auditu**.

Důkaz z auditu

záznamy, konstatování skutečnosti nebo jiné informace, které souvisejí s **kritérii auditu** a jsou ověřitelné.

POZNÁMKA Důkaz z auditu smí být kvalitativní nebo kvantitativní.

Zjištění z auditu

výsledky hodnocení shromážděných **důkazů z auditu** podle **kritérií auditu**.

POZNÁMKA Zjištění z auditu mohou označovat buď shodu, nebo neshodu s kritérii auditu, nebo příležitosti ke zlepšování.

Závěr z auditu

výstup z **auditů** poskytnutý **týmem auditorů** po zvážení cílů auditu a všech **zjištění z auditu**.

Klient auditu

organizace nebo osoba žádající o **audit**.

POZNÁMKA Klientem smí být **auditovaná organizace** nebo jakákoliv jiná organizace, která má na základě předpisu nebo smlouvy právo požadovat audit.

Auditovaná organizace

organizace, v níž se provádí audit.

Auditor

osoba s **odbornou způsobilostí** k provádění **auditů**.

Tým auditorů

jeden nebo více **auditorů**, kteří provádějí **audit**, a jsou podpořeni v případě potřeby **technickými experty**.

POZNÁMKA 1 Jeden auditor z týmu auditorů je jmenován vedoucím týmu auditorů.

POZNÁMKA 2 Tým auditorů smí zahrnovat i auditory v přípravě.

Technický expert

osoba, která poskytuje **týmu auditorů** specifické znalosti nebo odborné posudky.

POZNÁMKA 1 Specifické znalosti nebo odborný posudek jsou ty, které souvisí s organizací, procesem nebo s činností, která má být auditována, nebo jazykem nebo kulturními zvyklostmi.

POZNÁMKA 2 Technický expert nejedná v týmu auditorů jako **auditor**.

Program auditů

jeden audit nebo soubor několika **auditů** naplánovaných pro určitý časový rámec a zaměřených na specifický účel.

POZNÁMKA Program auditů zahrnuje všechny činnosti nezbytné k plánování, organizování a provedení auditů.

Plán auditu

popis činností a uspořádání organizace **auditů**.

Předmět auditu

velikost a vymezení/ohraničení **auditů**.

POZNÁMKA Předmět auditu obvykle zahrnuje popis fyzického rozmístění, organizačních jednotek, činnosti a procesu a také včetně časového rozsahu potřebného pro audit.

Odborná způsobilost

prokázané osobní vlastnosti a prokázaná schopnost aplikovat znalosti a dovednosti.

Dodavatel

zákazník, klient, auditovaná organizace.

Hodnotitel

je osoba, která rozhoduje o certifikaci/registraci dodavatele.

Prvotní posuzování

je certifikační audit.

Následný audit

je 1. dozorový, 2. dozorový audit.

Opakované posuzování

je recertifikační audit.

4. Popis procesu a odpovědnost

4.1 Všeobecně

Certifikační orgán KOMORACERT® nabízí dodavatelům – zájemcům o certifikaci (dále jen zákazník) své služby při certifikaci systémů managementu jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

KOMORACERT® poskytuje certifikaci systému managementu a poskytuje své služby v České republice.

Má akreditované tyto činnosti:

Pořadové číslo	Kód oboru ¹⁾	Název oboru ¹⁾	Omezeno na (kódy CZ-NACE) ²⁾	Specifikace norem (normativních dokumentů)
1.	2	Těžba nerostných surovin	05, 07, 08, 09.90	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
2.	14	Výroba plastových a pryžových výrobků	22	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
3.	17	Výroba základních kovů, hutních a kovodělných výrobků	24 vyjma 24.46 25 vyjma 25.4 33.11	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015 ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2:2006 s ČSN EN ISO 3834-3:2006 s ČSN EN ISO 3834-4:2006 EN ISO 9001:2015 ve spojení s EN ISO 3834-2:2005 s EN ISO 3834-3:2005 s EN ISO 3834-4:2005

Pořadové číslo	Kód oboru ¹⁾	Název oboru ¹⁾	Omezeno na (kódy CZ-NACE) ²⁾	Specifikace norem (normativních dokumentů)
4.	18	Výroba a opravy strojů a zařízení jinde neuvedených	28 33.12, 33.2	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015 ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2:2006 s ČSN EN ISO 3834-3:2006 S ČSN EN ISO 3834-4:2006 EN ISO 9001:2015 ve spojení s EN ISO 3834-2:2005 s EN ISO 3834-3:2005 s EN ISO 3834-4:2005
5.	19	Výroba elektrických a optických přístrojů a zařízení	26.1, 26.2, 26.5, 27, 33.14, 95.11	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
9.	28	Stavebnictví	41, 42 vyjma 42.12, 42.13 a 42.91, 43	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015 ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2:2006 s ČSN EN ISO 3834-3:2006 S ČSN EN ISO 3834-4:2006 EN ISO 9001:2015 ve spojení s EN ISO 3834-2:2005 s EN ISO 3834-3:2005 s EN ISO 3834-4:2005
10.	29	Obchod; opravy motorových vozidel a výrobků pro osobní spotřebu a převážně pro domácnost	45, 46, 47, 95.2	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015 ČSN EN ISO 9001:2016 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2:2006 s ČSN EN ISO 3834-3:2006 S ČSN EN ISO 3834-4:2006 EN ISO 9001:2015 ve spojení s EN ISO 3834-2:2005 s EN ISO 3834-3:2005 s EN ISO 3834-4:2005
12.	31	Doprava, skladování a spoje	49 vyjma 49.50, 50 vyjma 50.10 a 50.20, 52 vyjma 52.23, 61	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
13.	32	Finanční zprostředkování, činnosti v oblasti nemovitosti a pronájmu	64, 65, 66, 68, 77	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
14.	33	Činnost v oblasti výpočetní techniky	58.2, 62, 63.1	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
15.	34	Výzkum a vývoj, architektonické a inženýrské činnosti a související technické poradenství	71, 72, 74 vyjma 74.2 a 74.3	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015
16.	35	Ostatní podnikatelské činnosti	69, 70, 73, 74.2, 74.3, 78, 80, 81, 82	ČSN EN ISO 9001:2016 EN ISO 9001:2015

	IP 03-01	
	strana	8/ 14
	revize	5
	účinnost od:	01.08.2019

4.2 Postup kontrolní činnosti

4.2.1 Příprava zákazníka na kontrolní činnost

4.2.1.1 Informativní rozhovor (předsmluvní stadium)

Certifikační orgán KOMORACERT® vede se zákazníkem před sjednáním zakázky informativní rozhovor, při němž mohou být projednány následující body:

- cíl a účel kontrolní činnosti,
- základní předpoklady pro certifikaci,
- průběh certifikačního řízení,
- normový základ, stupeň prokazatelnosti, oblast platnosti,
- předpokládané náklady,
- návrhy termínů.

Výkony uvedené dále v jednotlivých fázích kontrolní činnosti následují po sjednání zakázky a její evidenci u Certifikačního orgánu KOMORACERT®.

4.2.1.2 Příprava na Kontrolní činnost

- a) Zákazník vyplní Žádost o certifikaci. Vyplněná žádost se vrací zpět Certifikačnímu orgánu KOMORACERT®. Ta musí být přezkoumána ze strany KOMORACERT® a musí být vyjasněny a odstraněny veškeré nejasnosti. Kromě toho určí zákazník zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh kontrolní činnosti.
- b) O výsledku přezkoumání žádosti obdrží zákazník zprávu (e-mail, písemně, telefonicky). Se zákazníkem je uzavřena smlouva o kontrolní činnosti. Zároveň sdělí Certifikační orgán KOMORACERT® zákazníkovi jména týmu auditorů. Pravidla v normách a předpisech o nepřípustné poradenské činnosti auditorů jsou dodržována.
- c) Zákazník má právo kteréhokoliv jmenovaného auditora odmítnout a vedoucí Certifikačního orgánu KOMORACERT® navrhne další auditory a uzavře se zákazníkem dodatek smlouvy o kontrolní činnosti.
- d) Mohou být sjednány další předběžné posudky prostřednictvím certifikačního orgánu KOMORACERT®, které mohou např. zahrnovat:
 - Předběžné posuzování systému managementu podle předložených podkladů
Cílem tohoto předběžného posudku je poukázat na slabá místa v popisu systému řízení ve srovnání s požadavky příslušné normy. O výsledku předběžného posudku obdrží zákazník zprávu.
 - Provedení předauditu.
Cílem předauditu je poukázat na slabá místa systému. Rozsah předauditu je stanoven dohodou se zákazníkem. Předaudit je zpravidla prováděn jedním auditorem pokud možno z týmu, který bude provádět certifikační audit. Jeho výsledky jsou sdělovány zákazníkovi v závěrečném rozhovoru. Dodatečně s ním může být dohodnuta zpráva z předauditu.

Tyto předběžné posudky mohou být dle potřeby zahrnuty do zakázky, nejsou však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení kontrolní činnosti. Z provedení předběžného posudku podkladů pro systém managementu nebo předauditu nemůže zákazník odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

4.2.2 Kontrolní činnost

4.2.2.1 Certifikační audit u zákazníka

- a) Certifikační audit je zpravidla prováděn týmem auditorů. Pokud musí být řešeny zvláštní odborné specifické problémy, aby mohl být systém managementu posouzen, je přizván technický expert. Na začátku této fáze obdrží zákazník jím odsouhlasený plán auditu. Auditní dotazník je na přání zákazníka pro informaci k dispozici. Certifikační audit je prováděn ve dvou stupních.

První stupeň je za účelem: auditu dokumentace systému managementu zákazníka, vyhodnocení působnosti a specifických podmínek pracoviště zákazníka a k provedení pohovorů s pracovníky zákazníka za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu; přezkoumání zákaznickova postavení a pochopení požadavků normy, zvláště pak s ohledem na stanovení klíčových výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů a uplatňování systému managementu; shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť zákazníka a souvisejících statutárních nebo předpisových hledisek a shody (např. kvality, životního prostředí, právních hledisek žadatelovy činnosti, souvisejících rizik atd.), přezkoumání přidělování zdrojů pro druhý stupeň auditu a dohodnutí podrobností druhého stupně auditu se zákazníkem, zaměření se na plánování druhého stupně auditu získáním dostatečného pochopení systému managementu zákazníka a činností namísto souvisejících s možnými významnými hledisky, vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány a zda úroveň uplatnění systému managementu potvrzuje, že zákazník je připraven na druhý stupeň auditu.

Druhý stupeň je za účelem vyhodnotit uplatňování zákaznickova systému managementu jakosti včetně jeho efektivnosti.

- b) V rámci auditu prověřují a hodnotí auditori účinnost zavedeného systému managementu. Základem je stupeň prokazatelnosti sjednané normy/specifikace či předpisu.
- c) Po skončení certifikačního auditu je zákazník auditním týmem informován v závěrečném rozhovoru o závěrech z auditu. Rovněž jsou v případě potřeby sjednány termíny provedení určených nápravných opatření.
- d) Pokud byly při auditu zjištěny odchylky, týká se to druhého stupně auditu, a je pro některé části žádoucí opakovaný audit, je pro tento audit stanoven termín. Lhůta pro provedení opakovaného auditu činí v případě prvního certifikačního auditu max. 6 měsíců, v případě recertifikačního nebo dozorového auditu 3 měsíce od data vykonání auditu/dozoru.
- e) Za navržení týmu pro opakovaný audit odpovídá vedoucí CO KOMORACERT®. Opakovaný audit probíhá dle závažnosti zjištění přiměřeně výše uvedenému. Pro určení platnosti certifikátu je směrodatné datum provedení pozitivně uzavřeného opakovaného auditu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden opakovaný audit.
- f) Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažné odchylky, takže vydání certifikátu není reálné ani v případě očekávaných nápravných opatření, oznámí Certifikační orgán zákazníkovi přerušení certifikačního auditu a doporučí se jeho změna na předaudit. Opět smí být proveden pouze jeden předaudit. Pokud se zákazník pro předaudit rozhodne, je s ním sjednán dodatek k smlouvě o kontrolní činnosti.
- g) Náklady na certifikační i opakovaný audit se řídí platným ceníkem. Zákazníkovi jsou však vždy vyúčtovány minimálně ty náklady, které vznikly Certifikačnímu orgánu do okamžiku přerušení (včetně zprávy) tak, jak je uvedeno v bodě 4.2.2.1 d).

4.2.3 Udělení certifikátu, dozorové a recertifikační audity

Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření účinnosti systému managementu zákazníka se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušných norem formou výše popsaného postupu certifikace.

	IP 03-01	
	strana	10/ 14
	revize	5
	účinnost od:	01.08.2019

4.2.3.1 Udělení certifikátu

- a) Z certifikačního auditu je zákazníkovi zaslána zpráva.
- b) Na základě kladného přezkoumání procesu kontrolní činnosti – certifikačního auditu hodnotitelem je udělen certifikát. Certifikát je vydán bezplatně 1x ve formátu A4 v českém jazyce, 1x ve formátu A4 v anglickém jazyce za předpokladu, že zákazník dodá překlad oboru činnosti a 1x ve formátu A3 v českém jazyce (tento si zákazník vyzvedne v sídle KOMORACERT®). Ostatní jazykové mutace a počty kusů jsou zpoplatněny dle platného ceníku.
- c) Doba platnosti certifikátu činí tři roky za podmínky každoročního dozorového auditu s pozitivním výsledkem u zákazníka. Ve zvláště odůvodněných případech může být také požadován krátkodobý mimořádný audit. Před uplynutím doby platnosti se provádí recertifikační audit pro prodloužení platnosti certifikátu o další tři roky.

4.2.3.2 Dozorové audity

Pro stanovení termínu dozorových auditů je rozhodující datum ukončení certifikačního auditu. 1. dozorový audit se provádí v době platnosti certifikátu nejdéle do roku od ukončení certifikačního auditu a 2. dozorový do 2 let od certifikačního auditu.

4.2.3.3 Recertifikační audity

Recertifikace se provádí před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

4.2.3.4 Speciální audity

Certifikační orgán KOMORACERT® na základě žádosti o rozšíření rozsahu již udělené certifikace provede její přezkoumání a rozhodne, zda rozšíření bude provedeno ve spojení s dozorovým auditem nebo mimořádným auditem. Rozhoduje vedoucí Certifikační orgán KOMORACERT® ve spojitosti s auditorem pro daný obor akreditace.

4.2.3.5 Narychlo oznámené audity

Certifikační orgán KOMORACERT® - jeho vedoucí musí zákazníkům popsat a oznámit předem podmínky za kterých bude u zákazníka proveden narychlo audit za účelem prošetření stížností nebo reakci na změny, nebo jako následek pozastavení certifikace. Audit musí být vykonán do 1 měsíce od stížnosti a zákazník musí do 14 dnů od oznámení CO KOMORACERT® umožnit provedení tohoto auditu. Certifikační orgán KOMORACERT® - jeho vedoucí nebo zástupce věnuje zvýšenou pozornost jmenování týmu auditorů.

4.3 Povinnosti a odpovědnost certifikačního orgánu

- 4.3.1 Certifikační orgán KOMORACERT® se zavazuje, že bude se všemi informacemi o organizaci zákazníka zacházet jako s důvěrnými a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou předávány třetím osobám. Výjimkou je pouze předání podrobné zprávy rozhodčímu místu v případě sporu, nebo poskytnutí údajů akreditačnímu orgánu při prověrkách certifikačního orgánu. Zákazník může Certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti zprostit.
- 4.3.2 Ručení Certifikačního orgánu KOMORACERT® vůči zákazníkovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým právem. Certifikační orgán je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely zákazníka. Certifikační orgán provádí kontrolu používání své certifikační značky a loga u dozorových a recertifikačních auditů.

4.4 Povinnosti a odpovědnost zákazníka

- 4.4.1 Zákazník se zavazuje vyhovět požadavkům na certifikaci a předložit všechny informace nezbytné pro jeho hodnocení.

- 4.4.2 Zákazník včas oznámí Certifikačnímu orgánu KOMORACERT® kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle (dislokacích).
- 4.4.3 Zákazník se zavazuje následně po udělení certifikátu písemně sdělit Certifikačnímu orgánu KOMORACERT® :
- a) všechny důležité změny v certifikovaném systému,
 - b) změny firemní struktury a organizace, které mají podstatný vliv na systém.
- 4.4.4 Před každým dozorovým a recertifikačním auditem dá zákazník Certifikačnímu orgánu KOMORACERT® k dispozici platné podklady systému managementu, jako je např. příručka kvality či obdobný dokument popisující rozsah zavedeného systému řízení, a seznam provedených změn, atd.
- 4.4.5 Zákazník se zavazuje vést záznamy o stížnostech na vlastní systém managementu a o způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy Certifikačnímu orgánu KOMORACERT®.
- 4.4.6 V případě, jestliže používá služby poradce, musí požádat vedoucího Certifikačního orgánu KOMORACERT® o souhlas s jeho účastí na předauditech, dozorových auditech, certifikačních nebo recertifikačních auditech. Bez tohoto souhlasu se poradce nesmí zúčastnit výše jmenovaných auditů.
- 4.4.7 Musí, se ve shodě s požadavky KOMORACERT® odkazovat na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích (internet, publikace, reklama apod.).
- 4.4.8 Nečinit nebo nedovolovat žádná zavádějící prohlášení týkající se certifikace a nepovolovat požití certifikačního dokumentu nebo jakoukoliv část zavádějícím způsobem.
- 4.4.9 Po pozastavení nebo odejmutí certifikace ukončit používání veškerých reklamních předmětů, které odkazují na certifikaci.
- 4.4.10 Upravit veškeré reklamní předměty, pokud byl rozsah certifikace omezen.
- 4.4.11 Nedovolit odkazy na certifikaci SMK používaného takovým způsobem, který naznačuje, že CO KOMORACERT® certifikuje produkt nebo proces. Na obalu produktu může být uveden výrok, že daná organizace má certifikovaný systém řízení, avšak nesmí být použito logo CO KOMORACERT®.
- 4.4.12 Nedovolit aby certifikace nenaznačovala, že se vztahuje na činnost, které jsou mimo rozsah certifikace.
- 4.4.13 Nepoužívat certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést k zpochybnění CO KOMORACERT® nebo systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti.

4.5 Používání certifikátů a značky Certifikačního orgánu KOMORACERT® (loga)

- 4.5.1 Zákazník může certifikát a značku používat k obchodním účelům např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady. Pokud by měla být certifikace použita k reklamním účelům, musí zákazník předložit zamýšlenou podobu reklamy Certifikačnímu orgánu ke schválení, aby bylo vyloučeno zavádějící nebo nesprávné použití výsledků certifikace.
- 4.5.2 Zavádějící používání certifikátu a značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku nebo výrobních postupů, je nepřipustné. Certifikát ani značku nemůže zákazník sám upravovat či měnit.
- 4.5.3 Oprávnění k používání značky je uděleno na základě smlouvy, případně dodatku ke stávající smlouvě, a to teprve po kladném rozhodnutí o certifikaci. Na základě toho smluvního vztahu jsou specifikovány podmínky, způsob použití a grafického provedení značky. Pokud by měla být značka použita v jiné podobě nebo jiným způsobem, než jak je ve smlouvě (resp. dodatku ke smlouvě) specifikováno, musí zákazník předložit zamýšlenou podobu použití značky Certifikačnímu orgánu ke schválení. Předpokladem pro další používání je pravidelné opakované posuzování a další platnost certifikátu.

4.6 Podmínky a postupy pro ukončení platnosti, odejmutí, omezení a pozastavení certifikátu

Politikou certifikačního orgánu je mít zveřejněny (vydané) pouze certifikáty společností plnících certifikační požadavky, tato politika je nutná pro zachování dobrého jména a pověsti společnosti. Certifikační orgán bude odebírat certifikáty společnostem, které se s touto ideou neztotožňují.

4.6.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- a) byl na zákazníka vyhlášen konkurs,
- b) došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem"),
- c) došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany objednavatele,
- d) uběhla uvedená doba platnosti a majitel nepožádal o prodloužení (recertifikaci),

4.6.2 Certifikační orgán má právo omezit rozsah certifikátů, pokud:

- a) zákazník oznámí, že určitý proces již neprovádí
- b) zákazník trvale, nebo vážně neplní požadavky na část rozsahu certifikace

4.6.3 Certifikační orgán má právo odejmout certifikát, pokud:

- a) je certifikát zneužíván (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do předmětu certifikace nebo pro jiný předmět činnosti),
- b) se při dozoru prokáže, že podstatné předpoklady pro certifikaci systému managementu již nejsou zákazníkem uplatňovány, a není současně uplatněn bod 4.6.4 těchto Podmínek,
- c) dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka, a není současně uplatněn bod 4.6.4 těchto Podmínek,
- d) majitel certifikátu písemně odmítne změny Všeobecných podmínek pro certifikaci systémů managementu během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost, příp. možnosti se s nimi seznámit,
- e) platba za výkony Certifikačního orgánu nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce),
- f) nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy se zákazníkem nebo zákazník tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy.

4.6.4 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud:

- a) dozor nemůže být proveden v řádném termínu stanoveném certifikačním orgánem KOMORACERT® z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka, zároveň zákazník požádá o odklad vykonání dozorového auditu a vedoucí Certifikačního orgánu KOMORACERT® po zvážení důvodů rozhodne kladně. Pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby řádného vykonání dozorového auditu, jehož termín je pevně stanoven, nejvýše však 6 měsíců od původně stanoveného termínu, přičemž za původně stanovený termín je považováno datum ukončení certifikačního auditu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka, platí analogicky bod 4.6.2.
- b) při dozoru se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci systémů managementu již nejsou zákazníkem uplatňovány, a současně Certifikační orgán může oprávněně předpokládat odstranění odchylek ve stanovené lhůtě, nejvýše však 3 měsíce od vykonání dozorového auditu. Pokud tento termín nebude dodržen z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka, platí analogicky bod 4.6.2.
- c) zákazník nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačního auditu.

4.6.4.1 Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 6 měsíců, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsanych, nebo odejmutí certifikátu dle bod 4.6.2 těchto Podmínek.

- 4.6.4.2 V případě ukončení platnosti certifikátu dle bodu 4.6.1 nebo odejmutí certifikátu dle bodu 4.6.2 těchto Podmínek následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných zákazníků a zákazník není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem jakosti ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.
- 4.6.4.3 Pozastavení platnosti certifikátu dle bodu 4.6.3 těchto Podmínek není Certifikačním orgánem zveřejněno, zákazník je písemně upozorněn, že do doby obnovení platnosti certifikátu není nadále oprávněn se prokazovat certifikovaným systémem managementu ani používat certifikáty a značku jako důkaz certifikovaného systému managementu.
- 4.6.4.4 Certifikační orgán pozastaví platnost certifikátu z důvodu omezení nebo opakovaného posuzování.

4.7 Záznamy o certifikaci

Certifikační orgán vede záznamy o certifikačních auditech, dozorových auditech, recertifikačních auditech systémů managementu zákazníků, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchování těchto podkladů činí 10 let. Dále vede seznam certifikovaných zákazníků s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu. Tento seznam je uložen ve společnosti a se souhlasem vedoucího Certifikačního orgánu lze do něj nahlédnout.

4.8 Zpráva zákazníkovi o změnách v certifikačním postupu

Certifikační orgán podává zákazníkovi (držiteli certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení nebo o změnách normy či předpisu, jež je základem pro certifikaci a stanoví přechodové období zavedení těchto změn. Kontrolu postupů souvisejících se změnami požadavků na certifikaci u zákazníka provádí Certifikační orgán KOMORACERT® v rámci řádných dozorů, recertifikaci nebo i mimořádným dozorem. Mimo to jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetové stránky organizace – www.komoracert.cz.

4.9 Odvolání, stížnosti a spory

- 4.9.1 Zákazník může proti výsledku certifikačního procesu (rozhodnutí Certifikačního orgánu o udělení certifikátu – viz kap. 4.2.3) podat odvolání a dále může proti úkonům a postupům Certifikačního orgánu při posuzování vznést stížnost.
- 4.9.2 Opravný prostředek musí zákazník podat písemně, s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.
- 4.9.3 O opravném prostředku vztahujícím se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci vedoucí certifikačního orgánu, ve druhé instanci zvláštní komise - Komise pro odvolání, stížnosti a spory Certifikačního orgánu. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.
- 4.9.4 Odvolání lze podat ve lhůtě 3 týdnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku zákazníkovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. O odvolání či stížnosti musí první instance tj. vedoucí Certifikačního orgánu rozhodnout do 30 dnů od jejich zaevidování či je v téže lhůtě postoupit druhé instanci, tj. Komise pro odvolání, stížnosti a spory. Druhá instance rozhodne ve věci nejvýše 40 dnů od doručení podkladů první instanci.
- 4.9.5 Všechny stížnosti, odvolání a spory jsou v Certifikačním orgánu evidovány a založeny ve složce „Evidence odvolání, stížností a spory“ u vedoucího Certifikačního orgánu KOMORACERT®. V této složce jsou všechny záznamy z průběhu jejich řešení, přijatých opatření a posouzení jejich efektivnosti.
- 4.9.6 Rozhodnutí o stížnosti musí být sděleno tomu, kdo je podal, ten taky nese náklady na vyřešení stížnosti. Rozhodnutí vyřizuje vedoucí KOMORACERT®.
- 4.9.7 Certifikačního orgánu KOMORACERT® - jeho vedoucí spolu s odpovědným zaměstnancem zákazníka stanovuje, spolu se stěžovatelem, v jakém rozsahu bude předmět stížnosti a rozhodnutí o něm zveřejněno.

5. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi Certifikačním orgánem a zákazníkem, případně v některých ujednáních smlouva na ně může odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné podmínky závaznými a vynutitelnými pro smluvní strany.

Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

6. Související dokumentace

- Archivační a spisový řád
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník