VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
Certifikačního orgánu QES Cert s.r.o.

(dále jen VOP)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Účel

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) se vztahují pouze na poskytování služeb certifikace systémů managementu prováděných v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2016 a dalších souvisejících závazných předpisů. Certifikační orgán z důvodu zajištění nestrannosti neposkytuje ani nesjednává poradenské aktivity.
VOP definují obecné závazné podmínky pro proces certifikace systémů managementu a doplňují Smlouvu o kontrolní činnosti, které jsou nedílnou součástí. Uzavření Smlouvy o kontrolní činnosti je pak základním předpokladem pro poskytnutí služby certifikace systému managementu. VOP jsou pro poskytovatele i příjemce služby certifikace systémů managementu závazné.

1.2. Identifikace poskytovatele služeb certifikace systémů managementu

Název společnosti:	QES Cert s.r.o.
Číslo certifikačního orgánu:	S 3227
Sídlo společnosti:	Jablonecká 322/72, 190 00 Praha 9
IČ:	016 22 846
DIČ:	CZ01622846

2. Vymezení pojmů

Certifikační orgán	QES Cert s.r.o., společnost poskytující služby certifikace systémů managementu
ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s. (akreditační orgán)
Klient certifikace	společnost usilující o získání certifikace nebo společnost s již udělenou certifikací
Smlouva	Smlouva o kontrolní činnosti
Witness audit	audit, při kterém je činnost auditorů monitorovány posuzovateli ČIA, kteří posuzují činnost auditorů a nemají právo zasahovat do auditu.
Žádost	Žádost o certifikaci systému managementu

3. Vznik a uzavření Smlouvy o kontrolní činnosti

Smlouva je uzavírána v případě kladného rozhodnutí na základě posouzení informací sdělených klientem certifikace v Žádosti. Klient certifikace zodpovídá za to, že informace poskytnuté v Žádosti jsou aktuální a správné. V případě změny informací uvedených v Žádosti klient certifikace odpovídá za aktualizaci Žádosti.
Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou. Smlouva musí být aktualizována při změně vybraných informací uvedených v Žádosti (předmět certifikace, lokality, normy systému managementu apod.) vždy samostatným dodatkem nebo novou Smlouvou.

4. Typy auditů

4.1. Počáteční certifikační audit

Počáteční certifikační audit je prováděn ve dvou stupních.
První stupeň počátečního auditu je prováděn s cílem:

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

Pro většinu systémů managementu je provedení prvního stupně počátečního auditu (nebo přinejmenším některých částí) realizováno v prostorách klienta certifikace s cílem dosažení výše uvedených cílů.
Zjištění z prvního stupně auditu jsou dokumentována a sdělena klientovi certifikace ve Zprávě z auditu, včetně identifikace všech oblastí, kde jsou obavy nebo signály, že by mohly být klasifikovány v průběhu druhého stupně auditu jako neshody.
Při stanovení intervalu mezi prvním a druhým stupněm počátečního auditu jsou zohledňovány potřeby klienta certifikace dořešit případné problémy, druhý stupeň prvotního auditu však musí proběhnout do 3 měsíců od posledního dne prvního stupně počátečního auditu.

Druhý stupeň počátečního auditu, který je prováděn s cílem vyhodnotit implementaci systému managementu klienta certifikace, včetně jeho efektivnosti.
Druhý stupeň počátečního auditu se vždy koná na pracovištích klienta certifikace a vždy zahrnuje přinejmenším:

- informace a důkazy shody se všemi požadavky normy nebo normativního dokumentu týkajícího se příslušného systému managementu;
- monitorování výkonnosti, měření, uvádění informací a přezkoumání podle klíčových výkonnostních cílů a úkolů (v souladu s očekáváními příslušných norem a jiných normativních dokumentů týkajících se systému managementu);
- systém managementu klienta certifikace a výkonnost s ohledem na shodu s právními předpisy;
- provozní řízení procesů klienta certifikace;
- interní audity a přezkoumání systému managementu;
- odpovědnost managementu za dílčí politiky klienta certifikace;

- spojení mezi normativními požadavky, politikou, cíli výkonnosti a úkoly (v souladu s očekáváními příslušných norem a normativních dokumentů týkajících se systému managementu), veškerými příslušnými právními požadavky, odpovědnostmi, kompetencemi pracovníků organizace, činnostmi, postupy, údaji o výkonech a nálezy interních auditů a závěrů.

Tým auditorů analyzuje všechny informace a důkazy z počátečního certifikačního auditu, které byly nashromážděny v jeho průběhu (v průběhu obou stupňů), za účelem přezkoumání nálezů z auditu a odsouhlasení závěrů auditu.
Vedoucí týmu auditorů poskytuje certifikačnímu orgánu za účelem provedení rozhodnutí ve věci certifikace kompletní informace (v rozsahu definovaném interními předpisy certifikačního orgánu) spolu se svým doporučením, zda udělit nebo neudělit certifikaci. Konečné rozhodnutí o certifikaci provádí vždy kompetentní pracovníci certifikačního orgánu.

4.2. Dozorové činnosti

Certifikační orgán rozvíjí své dozorové činnosti tak, aby pravidelně monitoroval reprezentativní oblasti a funkce pokryté rozsahem systému managementu klienta certifikace a vzal v úvahu změny u klienta certifikace a změny v jeho systému managementu.
Dozorové činnosti zahrnují audity na místě, které posuzují plnění specifických požadavků systému managementu klienta certifikace s ohledem na normu, podle které je certifikace udělena. Ostatní možné dozorové činnosti mohou zahrnovat například:

- používání dotazníků týkajících se hledisek certifikace;
- přezkoumávání prohlášení klienta certifikace týkajících se jeho činnosti (např. reklamní materiály, webové stránky);
- požadavky poskytnutí dokumentace a záznamů k přezkoumání;
- ostatní prostředky monitorování výkonu klienta certifikace.

4.3. Dozorový audit

Dozorový audit je audit prováděný na místě, při kterém však nemusí být nezbytně auditován celý systém managementu. Je plánován spolu s ostatními dozorovými činnostmi tak, aby certifikační orgán mohl udržovat důvěru v to, že certifikovaný systém managementu mezi jednotlivými recertifikačními audity trvale plní požadavky.
Plán dozorového auditu vždy zahrnuje minimálně prověření oblastí:

- interní audity a přezkoumání managementu;
- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu;
- vyšetření stížností;
- účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů klienta certifikace;
- postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování;
- trvalé provozní řízení;
- přezkoumání všech změn;
- používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci.

Dozorové audity jsou prováděny alespoň jednou za rok. Datum prvního dozorového auditu následujícího po počátečním certifikačním auditu nesmí být stanovené později, než 12 měsíců od rozhodnutí o certifikaci. Datum provedení dalších dozorových auditů je stanovován vždy k výročí udělení certifikace s tolerancí +/- 3 měsíce.

4.4. Recertifikační audit

Recertifikační audit je plánován a prováděn s cílem vyhodnotit trvalé plnění všech aplikovatelných požadavků příslušné normy systému managementu nebo jiného normativního dokumentu. Cílem recertifikačního auditu je potvrdit trvalou shodu a účinnost systému managementu jako celku a jeho trvalou platnost a vhodnost pro daný rozsah certifikace.
Při recertifikačním auditu je brána v úvahu výkonnost systému managementu v průběhu období certifikace a jsou přezkoumávány zprávy z předchozích dozorových auditů.
Činnosti recertifikačního auditu mohou vyžadovat provedení 1. stupně auditu v případech, kdy došlo k významným změnám systému managementu u klienta certifikace nebo v souvislostech provozu systému managementu (např. změny v legislativě, vydání nové normy systému managementu apod.).
V případě více pracovišť nebo v případě certifikace podle více norem systémů managementu, zajišťuje plánování auditu odpovídající pokrytí jednotlivých pracovišť tak, aby byla zajištěna důvěra v certifikaci.
Recertifikační audit zahrnuje audit na místě, který prověřuje nad rámec agendy dozorových auditů minimálně:

- celkovou efektivitu systému managementu z pohledu interních a externích změn a jeho trvalou platnost a vhodnost co se rozsahu certifikace týká;
- prokázání angažovanosti v udržování efektivnosti a zlepšování systému managementu za účelem zvýšení celkové výkonosti;
- zda činnost certifikovaného systému managementu přispívá k dosažení politiky a cílů organizace.

Pokud jsou v průběhu recertifikačního auditu identifikovány významné neshody nebo chybějí důkazy shody, pak vedoucí týmu auditorů stanovuje časový rámec pro nápravu a nápravná opatření, která musí být implementována a ověřena ještě před ukončením certifikace. Konkrétní opatření k nápravě stanovuje klient certifikace.
Ředitel certifikačního orgánu rozhoduje o prodloužení certifikace na základě výsledků recertifikačního auditu, výsledků přezkoumání systému managementu v průběhu doby trvání certifikace a posouzení případných stížností obdržených od uživatelů certifikace.

4.5. Speciální audit

Speciální audity mohou být provedeny například:

- na základě přezkoumání žádosti o rozšíření rozsahu již udělené certifikace a určení, že tak může být provedeno na základě speciálního auditu (nebylo-li rozšíření provedeno ve spojení s dozorovým auditem);
- ukáže-li se nezbytné provést v krátké lhůtě audity certifikovaných klientů certifikace za účelem prošetření stížností, nebo jako reakci na změny, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta certifikace. Takové případy jsou ale certifikačním orgánem popsány a klientovi certifikace oznámeny předem, včetně podmínek, za jakých má být speciální audit proveden. Samozřejmostí je zvýšená péče při stanovování týmu auditorů, protože klient certifikace nemusí mít dostatek času k vyjádření námitek proti členům týmu auditorů.

4.6. „Transfer“ audit

„Transfer“ audit je audit systému managementu, kterým certifikační orgán QES Cert s.r.o. přebírá akreditovanou certifikaci udělenou jiným certifikačním orgánem.
V případě splnění požadavků na převzetí akreditované certifikace provádí certifikační orgán QES Cert s.r.o. ten audit, který je u klienta certifikace řádně plánován (dozorový audit nebo recertifikační audit).
Podmínky pro převzetí akreditované certifikace jsou definovány interními manuály certifikačního orgánu.

5. Role a odpovědnosti

5.1. Vedoucí týmu auditor

Po konzultaci s týmem auditorů, přiděluje každému členu týmu auditorů odpovědnosti za audit specifických procesů, funkcí, míst, oblastí nebo činností. Takové přidělení úkolů musí brát v úvahu potřebnou odbornou způsobilost a efektivní a účinné využití týmu auditorů, stejně jako různé role a odpovědnosti auditorů, auditorů ve výcviku a technických expertů. V průběhu auditu mohou být provedeny změny přidělení pracovních úkolů tak, aby bylo zajištěno dosažení cílů auditu.

- s klientem certifikace přezkoumává jakoukoli potřebu změn předmětu auditu, která se objeví v průběhu činností auditu na místě a oznamuje tyto záležitosti certifikačnímu orgánu;
- identifikuje-li v rámci předchozího bodu změny, projednává je se zástupci certifikačního orgánu, kteří změny přezkoumávají a stanovují následný postup. Změny mohou být důvodem pro navýšení doby auditu, doplnění auditního týmu, aktualizace Smlovy apod.
- oznamuje klientovi certifikace (a pokud je to možné, i certifikačnímu orgánu tak, aby bylo možné stanovit vhodná opatření) situaci, kdy dostupné důkazy z auditu naznačují, že cílů auditu nelze dosáhnout nebo že existují okamžitá a významná rizika (například bezpečnostní);
- oznamuje výsledky provedených opatření (opakované potvrzení nebo modifikaci plánu auditu, změny cílů auditu, změny předmětu auditu, nebo ukončení auditu) certifikačnímu orgánu;
- přerozděluje práci mezi členy týmu auditorů sděluje vývoj auditu a jakékoli další záležitosti klientovi certifikace;
- zodpovídá za zpracování a obsah auditní dokumentace.

5.2. Auditor

Prostřednictvím vhodného vzorkování shromažďuje informace týkající se cílů, předmětu a kritérií auditu (včetně informací, které se vztahují k rozhraním mezi funkcemi, činnostmi a procesy). Ověřuje zjištěné informace, aby se mohly stát důkazem u auditu.

5.3. Technický expert

Prostřednictvím vhodného vzorkování shromažďuje informace týkající se jeho technického oboru a ověřuje zjištěné informace, aby se mohly stát důkazem u auditu.

5.4. Průvodce (na straně klienta certifikace)

Zajišťuje kontakty a načasování rozhovorů se zástupci klienta certifikace.
Organizuje návštěvy specifických částí nebo míst v organizaci.
Zajišťuje, aby členům týmu auditorů byla známa pravidla týkající se bezpečnostních postupů na místě a že jsou tato pravidla respektována.
Sleduje audit jménem klienta certifikace.
Podává auditorem požadovaná vysvětlení nebo informace.

6. CERTIFIKACE

6.1. Rozhodnutí o certifikaci (udělení nové certifikace nebo její rozšíření, obnovení)

O udělení certifikace rozhoduje vždy kompetentní pracovník certifikačního orgánu. V případech, kdy pro daný auditovaný obor nebo systém managementu nemá dostatečnou kvalifikaci, rozhoduje ve spolupráci s vybraným nestranným auditorem (nebo auditory) s vhodnou kvalifikací tak, společně pokryli kvalifikaci minimálně takovou, jaká byla požadována po auditním týmu.
Rozhoduje na základě vyhodnocení nálezů z auditu a závěrů z auditu založených na objektivních důkazech shody (nebo neshody), a všech dalších důležitých informací (např. veřejných informací, připomínek klienta certifikace ve zprávě z auditu). Kompetentní pracovník (případně ve spolupráci s dalším auditorem posuzuje formální správnost (kompletnost souboru auditní dokumentace), ale i dostatečnost objektivních důkazů, vypovídací hodnotu, správnost kategorizace zjištění atd.
Konečné rozhodnutí provádí vždy kompetentní pracovník certifikačního orgánu – rozhodnutí nesmí být ovlivněno jinými zájmy nebo jinými stranami.

6.2. Pozastavení certifikace

Kompetentní pracovník certifikačního orgánu rozhoduje o pozastavení certifikace v případech, kdy např.:

- certifikovaný systém managementu klienta certifikace trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu;
- certifikovaný klient certifikace nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti a termínech;
- certifikovaný klient certifikace dobrovolně požádal o pozastavení.

Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta certifikace neplatná. Klient certifikace nesmí v případě neplatnosti certifikace jakkoli certifikaci propagovat, ani se na ni odkazovat. Pokud jsou odstraněny ve stanovené lhůtě (max. 6 měsíců) důvody pozastavení certifikace, je certifikace znovu obnovena. V opačném případě je přistoupeno k odnětí nebo omezení certifikace.

6.3. Odnětí nebo omezení certifikace

Kompetentní pracovník certifikačního orgánu rozhoduje o omezení rozsahu certifikace klienta certifikace tak, aby vyloučil ty části rozsahu certifikace, které nesplňují požadavky. Při takovém omezování certifikace dbá na to, aby veškerá taková omezení byla ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci. Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta certifikace neplatná. Klient certifikace nesmí v případě neplatnosti certifikace jakkoli certifikaci propagovat, ani se na ni odkazovat.

7. Používání certifikačních značek, dokumentů a odkazů na certifikaci

Certifikační značky a dokumenty jsou klientovi certifikace poskytnuty až po kladném rozhodnutí udělit certifikaci. Základním předpokladem pro používání certifikačních značek, dokumentů a odkazů na certifikaci je pak udržování platné certifikace.

Klient certifikace:

- musí být ve shodě s požadavky certifikačního orgánu, pokud se odkazuje na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích jako jsou internet, publikace, reklama apod.;
- nesmí činit (ani dovolit) žádná zavádějící prohlášení týkající se jeho certifikace;
- nesmí používat (ani to nesmí dovolit) certifikační dokument nebo značku, nebo jakoukoliv jeho část, zavádějícím způsobem;
- po pozastavení nebo odnětí certifikace musí ukončit používání veškerých odkazů na certifikaci tak, jak je to nařízeno certifikačním orgánem;
- musí upravit veškeré reklamní prostředky, pokud byl rozsah jeho certifikace omezen;
- nesmí odkazy na certifikaci systému managementu používat takový způsobem, který naznačuje, že certifikační orgán certifikuje jen produkt (včetně služby) nebo proces;

- nesmí naznačovat, že se certifikace vztahuje na činnosti, které jsou mimo rozsah certifikace;
- nesmí používat certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti;
- nesmí certifikační značky nebo dokumenty upravovat/měnit.

Certifikační značky smí být použity:
- jen se jménem certifikované organizace a v rámci certifikovaného rozsahu;
- s odkazem na příslušnou normu;
- pouze v době platnosti certifikátu;
- pouze certifikovaným klientem certifikace;
- bez jakýchkoliv úprav – rozměru, barvy. Loga lze pouze zvětšovat nebo zmenšovat při zachování poměru stran;
- na obalu výrobku pouze za předpokladu, že je značka zřetelně doplněna textem „vyrobeno v systému managementu certifikovaném dle ISO 9001 (nebo ISO 14001 nebo ISO 45001 apod.).

Každá certifikační značka musí být jednoznačná s ohledem na to, co bylo certifikováno, a který certifikační orgán certifikaci udělil.
Certifikační značky nesmí být používány na produktu nebo na balení produktu, které může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který může být interpretován jako potvrzení shody produktu.
Certifikační značky nesmí být používány na protokolech zkušebních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech nebo inspekčních zprávách. Tyto protokoly, listy a zprávy/certifikáty jsou v tomto kontextu považovány za produkty.

Certifikační orgán uplatňuje řádnou a přiměřenou kontrolu vlastnických práv a přijímá opatření k vypořádání se s nesprávnými odkazy na stav certifikace nebo se zavádějícím používáním certifikačních dokumentů, značek nebo zpráv z auditů. Opatření certifikačního orgánu při zjištění nesprávného nebo neoprávněného používání certifikačních značek, dokumentů a odkazů na certifikaci může zahrnovat požadavky na zjednání nápravy, pozastavení nebo odnětí certifikace, zveřejnění celé věci a pokud je to nezbytné, řešení právní cestou.

8. Povinnosti, odpovědnosti a práva certifikačního orgánu

Certifikační orgán má povinnost a odpovědnost:
- postupovat při plnění této smlouvy nezávisle, profesionálně a nestranně v souladu s interními manuály a postupy certifikačního orgánu;
- zdržet se jakéhokoliv jednání, které by jeho nestrannost, nezávislost a profesionalitu mohlo ovlivnit;
- poskytovat klientům certifikace oznámení o všech změnách svých požadavků týkajících se certifikace;
- ověřovat, že je každý klient certifikace ve shodě s aktuálními aplikovatelnými požadavky;
- monitorovat a dbát na správné používání certifikačních značek a dokumentů pro reklamní účely klienta certifikace.

Certifikační orgán má právo:
- neudělit certifikaci v případě, že klient certifikace nesplňuje požadavky pro její udělení;
- provést mimořádný audit (například pro ověření identifikovaných neshod, pro posouzení případných změn, pro vyšetření mimořádné situace apod.;
- pozastavit nebo odejmout certifikaci, jsou-li k tomu důvody;
- provést u klienta certifikace witness audit.

9. Povinnosti, odpovědnosti a práva klienta certifikace

Odpovědnost klienta certifikace:
- klient certifikace má základní odpovědnost za shodu systému managementu s požadavky týkajícími se certifikace.

Povinnosti klienta certifikace:
- určit osobu odpovědnou za komunikaci s certifikačním orgánem;
- aktualizovat Žádost o certifikaci tak, aby informace v ní byly stále aktuální;
- v případě certifikace systému managementu bezpečnosti práce bezodkladně informovat kontrolora, dojde-li k závažnému incidentu nebo porušení předpisu v oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci nebo incidentu, který vyžádal zapojení příslušného regulačního orgánu;
- včas plánovat a objednávat provedení auditů;
- vytvořit organizační a další podmínky pro provádění auditů a umožnit jejich provedení;
- zajistit aktivní spolupráci jím řízených pracovníků a dalších osob, které jsou součástí jeho podniku a jako takové podléhají zavedenému systému managementu;
- zajistit bezpečné prostředí a ochranu zdraví všem pracovníkům týmu auditorů;
- poskytovat úplné a pravdivé informace;
- poskytnout na vyžádání dokumenty systému managementu k předběžnému posouzení;
- zajistit a umožnit vstup do objektů a prostor sloužících k provozování podniku nebo vztahujících se k certifikované činnosti;
- bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění této smlouvy (zejména o změnách identifikačních údajů, lokalit, počtu pracovníků, činností společnosti, technologií a dalších);
- poskytnout certifikačnímu orgánu veškeré nezbytné právní, ekonomické a technické podklady a informace týkající se podniku klienta certifikace za účelem objektivního provedení auditu;
- písemně upozornit certifikační orgán, jestliže se z organizačně provozních důvodů rozhodne o posunutí některé z plánovaných etap
- umožnit certifikačnímu orgánu provedení narychlo oznámeného auditu;
- umožnit certifikačnímu orgánu provedení witness auditu;
- po provedení auditu zaplatit certifikačnímu orgánu cenu dle Smlouvy;
- klient certifikace musí vždy a bezodkladně informovat certifikační orgán o záležitostech, které mohou ovlivnit způsobilost systému managementu trvale plnit požadavky normy používané k certifikaci. To např. zahrnuje změny vztahující se k:
    - právnímu, obchodnímu, organizačnímu postavení nebo vlastnictví;
    - organizaci a managementu (např. klíčoví vedoucí pracovníci, pracovníci provádějící rozhodování nebo techničtí a odborní pracovníci);
    - kontaktní adrese a kontaktům na pracoviště;
    - předmětu činnosti certifikovaného systému managementu;
    - významným změnám systému managementu a procesů;
- Ukončit používání certifikačních značek a jakýchkoli odkazů na certifikaci v případě ukončení certifikace.

Klient certifikace má právo:

- odmítnout (s oprávněnými argumenty) auditora jmenovaného k provedení auditu;
- být průběžně seznamován s dílčími zjištěními;
- požadovat na certifikačním orgánu vysvětlení vztahující se k předmětu plnění;
- zúčastnit se úkonů posuzování prováděných v jeho sídle;
- odvolat se v případě nesouhlasu s výsledkem auditu nebo rozhodnutím o certifikaci.

10. Platební podmínky

Není-li s klientem certifikace ve smlouvě domluveno jinak, platí:

- faktura, která splňuje náležitosti daňového dokladu, je vystavena po provedení auditu;
- faktura je ve formátu pdf odeslána na kontaktní E-mail uvedený ve smlouvě;
- splatnost faktury je 14 dnů;
- je-li klient certifikace v prodlení s placením, je certifikační orgán oprávněna odstoupit od smlouvy. Tím není dotčeno právo na náhradu případné škody nebo úhradu úrok z prodlení v zákonné výši.

11. Ochrana osobních údajů a nakládání s nimi.

11.1. Politika uchovávání záznamů

Certifikační orgán zodpovídá za řízení záznamů z auditů a souvisejících záznamů. Certifikační orgán řídí záznamy všech klientů certifikace - kteří podali žádost o certifikaci, kterým byla certifikace udělena, pozastavena nebo odňata.
Při řízení záznamů postupuje certifikační orgán profesionálně a v souladu s legislativními a etickými pravidly a interními pravidly. Certifikační orgán důsledně chrání důvěrnost všech záznamů a informací týkajících se klientů certifikace.
Auditní dokumentace je uchovávána po dobu minimálně 3 let od skončení platnosti poslední udělené certifikace.

11.2. Zveřejnění informací

Certifikační orgán:

- smí ve svých reklamních materiálech, v jakékoliv podobě a jakoukoliv formou (www stránky, letáky, katalogy atp.) uveřejňoval informace o tom, že pro klienta certifikace zajišťoval certifikaci systému řízení dle norem řady ISO a že klientovi certifikace byl následně udělen certifikát tohoto systému;
- uvádí v souvislosti se svými povinnostmi informace o certifikaci klienta certifikace v mezinárodní databázi IAF (www.iafcertsearch.org) ;
- certifikační orgán nezveřejňuje žádné informace z průběhu certifikace třetím osobám nad rámec uvedený v čl. 11.3.

11.3. Bezpečnost informací

Certifikační orgán má, prostřednictvím právně vynutitelných dohod, politiku a ujednání k zabezpečení důvěrnosti informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu certifikačních činností na všech úrovních své struktury, včetně komisí a externích orgánů nebo jedinců působících v jeho zastoupení.
Certifikační orgán sděluje klientovi certifikace předem, které informace zamýšlí zveřejnit, popř. umístit do veřejné oblasti. Všechny ostatní informace s výjimkou informací, které učinil veřejně dostupnými klient certifikace, jsou považovány za důvěrné.
S výjimkou toho, co je požadováno mezinárodní normou ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a dalšími dokumenty, na základě kterých byla certifikačnímu orgánu udělena akreditace, nejsou informace o klientovi certifikace poskytovány třetí straně bez písemného souhlasu klienta certifikace. Pokud je po certifikačním orgánu právním předpisem požadováno poskytnout důvěrnou informaci třetí straně, pak je klient certifikace, pokud není stanoveno právním předpisem jinak, předem uvědomen o poskytovaných informacích.
Informace o klientovi certifikace z jiných zdrojů než od něho samotného (např. stěžovatele, regulačních orgánů) jsou v souladu s politikou certifikačního orgánu považovány za důvěrné. Pracovníci, včetně členů případných komisí, smluvní strany, pracovníci pracující v externích orgánech, nebo jednotlivci vystupující v zastoupení certifikačního orgánu musí udržovat důvěrnost všech informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu činností certifikačního orgánu.
Certifikační orgán má k dispozici a používá zařízení a vybavení, které zajišťuje bezpečné zacházení s důvěrnými informacemi (např. dokumenty, záznamy). Pro potřeby auditorů, technických poradců a certifikačního orgánu jsou pro správu dokumentace používány lokální počítače, běžné komunikační kanály a sdílené zabezpečené úložiště.
Dokumenty týkající se klientů certifikace (smlouvy atd.) jsou uchovávány v uzamčeném prostoru v sídle společnosti.

11.4. Mlčenlivost

Jak certifikační orgán, tak klient certifikace, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích zjištěných v průběhu spolupráce, a to po stejnou dobu, po kterou je uchovávána dokumentace klienta certifikace (dle čl. 11.1).
Na informace označené za důvěrné se uvedená doba nevztahuje.
Zpřístupnění důvěrných informací třetím stranám:

- důvěrné informace jsou v nejnutnějším rozsahu zpřístupňovány pracovníkům Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. v rámci posuzování toho, jak QES Cert s.r.o. plní akreditační požadavky;
- důvěrné informace musí být zpřístupněny orgánům státní správy nebo orgánům činným v trestním řízení;
- důvěrné informace NEJSOU bez písemného souhlasu klienta certifikace zpřístupňovány nikomu, kromě výše uvedených třetích stran. Na požádání třetí strany QES Cert s.r.o. pouze oznámí informaci o tom, jestli má klient certifikace platnou certifikaci a v jakém rozsahu.

12. Stížnosti a odvolání

Klient certifikace má právo podat stížnost nebo se písemně odvolat proti rozhodnutí o certifikaci do 14ti dnů ode dne, kdy mu bylo rozhodnutí sděleno:

- prostřednictví kontaktů na webových stránkách www.qes-cert.cz nebo
- prostřednictvím datové schránky gxst3zw.

O odvoláních rozhoduje ředitel certifikačního orgánu v souladu s interními předpisy certifikačního orgánu.

13. Závěrečná ustanovení

Účinnost těchto Všeobecných obchodních podmínek je od 1. září 2026. VOP jsou zveřejňovány v aktuálním znění na internetových stránkách certifikačního orgánu www.qes-cert.cz.