

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY společnosti QES Cert s.r.o.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Společnost QES Cert s.r.o., se sídlem Jablonecká 322/72, IČ: 01622846, vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "PODMÍNKY"), které tvoří nedílnou součást Smluv o kontrolní činnosti, uzavíraných mezi klientem a společností QES Cert s.r.o. (dále jen „kontrolor“).

PODMÍNKY konkretizují oblasti smluvní spolupráce podle Smlouvy o kontrolní činnosti. Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, prověřování dokumentace, certifikační audit a dále udělení certifikátu, dozorový a případně recertifikační audit.

Klient i kontrolor se zavazují respektovat a dodržovat tyto PODMÍNKY.

## II. CERTIFIKAČNÍ PROCES

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smlouva mezi kontrolorem a klientem ohledně provedení auditu za účelem certifikace klienta společně s požadovaným termínem auditu, by měla být předložena kontrolorovi 1 měsíc před požadovaným termínem auditu. Upřesnění termínů provádění auditu se provádí na základě písemné nebo e-mailové domluvy mezi auditorem a klientem.

Kontrolor udržuje certifikaci na základě prokázání, že klient je trvale ve shodě s požadavky normy systému managementu. Klientova certifikace může být bez dalšího nezávislého zkoumání udržována na základě kladného závěru vedoucího týmu auditorů, protože:

- Kontrolor má pro všechny neshody, nebo jiné skutečnosti, které mohou vést k pozastavení nebo odnětí certifikace, systém, který po vedoucím týmu auditorů požaduje, aby sdělil kontrolorovi, zda je potřeba, aby pracovníci s odbornou způsobilostí (viz. 7.2.9 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016), kteří se liší od těch, kteří prováděli audit, zahájili přezkoumání, jehož cílem je zjistit, zda může být certifikace zachována,
- způsobilé osoby pracující pro kontrolora monitorují jeho dozorové činnosti, včetně monitorování podávaných zpráv jeho auditorů za účelem potvrzení, že certifikační činnost je provozována efektivně.

### OBECNÉ POŽADAVKY NA PROVÁDĚNÍ AUDITŮ

#### Počáteční certifikační audity

Počáteční certifikační audit systému managementu je vždy prováděn ve dvou stupních:

- První stupeň počátečního certifikačního auditu,
- druhý stupeň počátečního certifikačního auditu.

První stupeň audit je vykonáván za účelem:

- Audit dokumentace systému managementu klienta,
- vyhodnocení působiště a specifických podmínek pracoviště klienta a k provedení pohovorů s pracovníky klienta za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu,
- přezkoumání klientova stavu 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
- 

#### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ques-cert.cz](http://www.ques-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

klienta a souvisejících statutárních nebo předpisových hledisek a shody (např. kvality, životního prostředí, právních hledisek klientovi činnosti, souvisejících rizik atd.),

- přezkoumání přidělování zdrojů pro druhý stupeň auditu a dohodnutí podrobností druhého stupně auditu s klientem,
- zaměření se na plánování druhého stupně auditu získáním dostatečného pochopení systému managementu klienta 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 je připraven na druhý stupeň auditu.

Pro většinu systémů managementu je provedení prvního stupně auditu (nebo přinejmenším některých částí) realizováno v prostorách klienta s cílem dosažení výše uvedených cílů.

Zjištění z prvního stupně auditu jsou dokumentována a sdělena klientovi (ZPRÁVA Z AUDITU) včetně identifikace všech oblastí, kde jsou obavy, že by mohly být tyto klasifikovány v průběhu druhého stupně auditu jako neshody.

Při stanovení intervalu mezi prvním a druhým stupněm auditu jsou zohledňovány potřeby klienta dořešit problematické záležitosti identifikované v průběhu prvního stupně auditu. Kontrolor může upravit svá opatření pro druhý stupeň auditu.

Druhý stupeň audit je vykonáván za účelem vyhodnocení implementace systému managementu klienta, včetně jeho efektivity. Druhý stupeň auditu se vždy koná na pracovištích klienta 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 a výkonnost s ohledem na shodu s právními předpisy,
- provozní řízení procesů klienta,
- interní audity a přezkoumání systému managementu,
- odpovědnost managementu za dílčí politiky klienta,
- 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 kontrolorovi za účelem rozhodnutí ve věci certifikace informace, které zahrnují:

- Zprávy z auditu,
- poznámky o neshodách, a pokud je to možné, nápravy a opatření k nápravě realizované, respektive přijaté klientem,
- potvrzení informací použitých při přezkoumání žádosti poskytnutých kontrolorovi (viz. 9.2.2 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016),
- doporučení, zda udělit nebo neudělit certifikaci, spolu s podmínkami nebo poznámkami z pozorování.

Informace předává formou ZPRÁVY Z AUDITU.

### Dozorové činnosti

Kontrolor rozvíjí své dozorové činnosti tak, aby pravidelně monitorovaly reprezentativní oblasti a funkce pokryté rozsahem systému managementu a bere v úvahu změny u svého certifikovaného klienta a změny v jeho systému managementu.

Dozorové činnosti zahrnují audity na místě, které posuzují plnění specifických požadavků systému managementu klienta s ohledem na normu, podle které je certifikace udělena. Ostatní dozorové činnosti mohou zahrnovat například:

- Dotazníky týkající se hledisek certifikace zasílané kontrolorem certifikovanému klientovi,
- přezkoumávání všech prohlášení klienta týkajících se jeho činnosti (např. reklamní materiály, webové stránky),
- požadavky na klienta poskytovat dokumentaci a záznamy (na papíře nebo na elektronickém médiu),
- ostatní prostředky monitorování výkonu certifikovaného klienta.

### Dozorové audity

Dozorový audit je audit prováděný na místě, při kterém však nemusí být nezbytně auditován celý systém. Je plánován spolu

s ostatními dozorovými činnostmi tak, aby kontrolor mohl udržovat důvěru v to, že certifikovaný systém managementu mezi jednotlivými recertifikačními audity trvale plní požadavky.

### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ges-cert.cz](http://www.ges-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

Program dozorového auditu zahrnuje:

- 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 certifikovaného klienta,
- 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 prvotní certifikaci, nesmí být stanovené déle, než 12 měsíců od posledního dne druhého stupně auditu.

### Recertifikační audity

Recertifikační audit je naplánován a proveden s cílem vyhodnotit trvalé plnění všech požadavků příslušné normy systémů managementu nebo jiného normativního dokumentu. Účelem 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 zahrnout přezkoumání zpráv z předchozích dozorových auditů.

Činnosti recertifikačního auditu mohou vyžadovat provedení 1. stupně auditu v případech, kdy došlo k významným změnám systému managementu u klienta nebo v souvislostech provozu systému managementu (např. změny v legislativě).

V případě více pracovišť nebo v případě certifikace podle více norem systémů managementu poskytované kontrolorem, zajišťuje plánování auditu odpovídající pokrytí auditu na místě tak, aby byla zajištěna důvěra v certifikaci.

Recertifikační audit zahrnuje audit na místě, který se zabývá následujícím:

- Celkovou efektivností systému managementu z pohledu interních a externích změn a jeho trvalé platnosti a vhodnosti co se rozsahu certifikace týká,
- prokázáním angažovanosti v udržování efektivnosti a zlepšování systému managementu za účelem zvýšení celkové výkonnosti,
- zda činnost certifikovaného systému managementu přispívá k dosažení politiky a cílů organizace.

Pokud jsou v průběhu recertifikačního auditu identifikovány neshody nebo chybějí důkazy shody, pak vedoucí týmu auditorů stanovuje termíny pro nápravu nebo pro opatření k nápravě, která mají být implementována před ukončením certifikace.

Ředitel kontrolora rozhoduje o obnovení certifikace na základě výsledků recertifikačního auditu a rovněž výsledků přezkoumání systému v průběhu doby trvání certifikace a stížností obdržených od uživatelů certifikace.

### Speciální audity

Speciální audity jsou prováděny například:

- Na základě přezkoumání žádosti o rozšíření rozsahu klientovi 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 za účelem prošetření stížností, nebo jako reakci na změny, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta. V takových případech ale:
  - o Je kontrolorem certifikovaným klientů popsáno a oznámeno předem (například v dokumentech tak, jak jsou popsány v 8.6.1 normy ISO ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016) podmínky, za kterých mají být narychlo oznámené návštěvy realizovány,
  - o je vynaložena zvýšená péče při stanovení týmu auditorů, protože klient má nedostatek příležitosti učinit námítky proti členům týmu auditorů.

## ROLE A ODPOVĚDNOSTI

### Vedoucí týmu auditorů

- 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

### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.qes-cert.cz](http://www.qes-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

- dosažení cílů auditu.
- S klientem přezkoumává jakoukoli potřebu změn předmětu auditu, která se objeví v průběhu činností auditu na místě a oznamovat tyto záležitosti kontrolorovi.
- Oznamuje klientovi (a pokud je to možné, i kontrolorovi tak, aby bylo možné stanovit vhodné opatření) situaci, kdy dostupné důkazy z auditu naznačují, že cílů auditu nelze dosáhnout nebo že existují okamžitá a významná rizika (například bezpečnost).
- Oznamuje výsledky provedení opatření (opakované potvrzení nebo modifikaci plánu auditu, změny cílů auditu, změny předmětu auditu, nebo ukončení auditu) kontrolorovi.
- Přerozděluje práci mezi členy týmu auditorů a musí pravidelně sdělovat vývoj auditu a jakékoli další záležitosti klientovi.
- Zodpovídá za zpracování a obsah auditní zprávy.

#### 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.

#### Technický expert

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

#### Průvodce

- Zajišťuje kontakty a načasování rozhovorů.
- 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.
- Podává auditorem požadovaná vysvětlení nebo informace.

### ROZHODUTÍ O CERTIFIKACI

Ředitel nebo certifikační manažer kontrolora rozhoduje o certifikaci ve spolupráci s vybraným pracovníkem s kvalifikací auditora (nebo s více auditory tak, aby byla pokryta kvalifikace minimálně taková, která je požadována po auditním týmu), 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 ve zprávě z auditu). Ředitel nebo certifikační manažer kontrolora posuzuje zejména formální správnost (kompletnost zprávy, podpisy, splnění rozsahu ve vztahu k „ZADÁNÍ AUDITU“, čitelnost atd.), Spoluschvalující auditor pak posuzuje zejména dostatečnost objektivních důkazů, dostatečnost zdokumentovaného rozsahu, správnost zařazení zjištění atd.

Konečné rozhodnutí má ředitel nebo certifikační manažer kontrolora – rozhodnutí ředitele nebo certifikačního manažera není a nesmí být ovlivněno jinými zájmy nebo jinými stranami.

Odpovědnost za shodu s požadavky týkajícími se certifikace má certifikovaný klient, a nikoliv QES Cert s.r.o.

#### Pozastavení certifikace

Certifikační manažer kontrolora pozastavuje certifikaci v případech, kdy např.:

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

Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta dočasně neplatná. Certifikační manažer kontrolora má smluvně zajištěno se svými klienty ve SMLOUVĚ O KONTROLNÍ ČINNOSTI, že v případě pozastavení se klient zdrží jakékoliv další propagace s odkazem na certifikaci. Certifikační manažer kontrolora zajišťuje veřejnou dostupnost informace o stavu pozastavení certifikace (viz. 8.1.3 normy ISO 17021:2016) a přijímá veškerá další opatření, která považuje za odpovídající.

Pokud v době stanovené kontrolorem (neměla by překročit ve většině případů 6 měsíců) nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak je certifikace odňata nebo omezena.

#### Odnětí nebo omezení certifikace

#### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ques-cert.cz](http://www.ques-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

Certifikační manažer kontrolora omezuje rozsah certifikace klienta tak, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části rozsahu certifikace. Při takovém omezování certifikace dbá na to, aby veškerá taková omezení byla ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci.

Certifikační manažer kontrolora má smluvně zajištěny s certifikovaným klientem ve SMLouvě o kontrolní činnosti podmínky týkající se odnětí certifikace (viz. 8.4.3. normy ISO 17021:2016), zajišťující, že na základě oznámení o odnětí certifikace ze strany kontrolora klient ukončí používání veškerých reklamních prostředků obsahujících odkaz na stav certifikace.

Ředitel kontrolora zodpovídá za to, že v případě požadavku jakékoli strany oznámí stav certifikace systému managementu klienta, tedy zda je certifikace pozastavena, odňata nebo omezena.

### POLITIKA UCHOVÁVÁNÍ ZÁZNAMŮ

Společnost QES Cert s.r.o. zodpovídá za správu a udržování záznamů o auditech a jiných kontrolních činnostech pro všechny své klienty, včetně všech organizací, které podaly žádosti a o všech auditovaných, certifikovaných organizacích a o všech organizacích, kterým byla certifikace pozastavena nebo odňata.

Při uchovávání záznamů postupuje profesionálně a v souladu se všemi legislativními a etickými pravidly a dokumentovanými postupy vycházejícími s příslušných standardů. Důsledně chrání důvěrnost všech záznamů a informací týkajících se jejich zákazníků a žadatelů o certifikaci ve shodě se všemi právními a jinými požadavky.

Dále vede seznamy certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu, seznamy pozastavených a odňatých certifikátů.

Záznamy kontrolor uchovává minimálně po dobu platnosti současné certifikace plus jednoho celého cyklu certifikace.

## III. PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK A ODKAZŮ NA CERTIFIKACI

### Kontrolor po klientově organizaci požaduje dodržování následujících pravidel:

- Každá značka i doprovodná musí být jednoznačná s ohledem na to, co bylo certifikováno, a který kontrolor certifikaci udělil.
- 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.
- 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.

### Certifikovaný klient:

- Musí být ve shodě s požadavky kontrolora, pokud se odkazuje na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích, jako jsou internet, publikace, reklama nebo v jiných dokumentech.
- Nesmí činit (ani dovolit) žádná zavádějící prohlášení týkající se jeho certifikace.
  
- Nesmí používat (ani to nesmí dovolit) certifikační dokument nebo jakoukoliv jeho část zavádějícím způsobem.
- Po pozastavení nebo odnětí certifikace musí ukončit používání veškerých reklamních prostředků, které obsahují odkaz na certifikaci tak, jak je to nařízeno kontrolorem.
- Musí upravit veškeré reklamní prostředky, pokud byl rozsah jeho certifikace omezen.
- Nesmí odkazy na certifikaci systému managementu používat takovým způsobem, který naznačuje, že kontrolor certifikuje 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 kontrolora nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti.

### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ques-cert.cz](http://www.ques-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

**Certifikační značka smí být dále použita:**

- Jen se jménem certifikované organizace a v rámci certifikovaného rozsahu,
- s odkazem na příslušnou normu,
- pouze v době platnosti certifikátu,
- pouze certifikovaným klientem,
- 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).

Kontrolor uplatňuje řádnou 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 kontrolora při nedodržení podmínek může zahrnovat požadavky na nápravu a opatření k nápravě, pozastavení, odnětí certifikátu, zveřejnění celé věci, pokud je to nezbytné, právní cestou.

#### IV. Povinnosti a odpovědnost kontrolora

1. Všichni pracovníci a auditoři společnosti QES Cert s.r.o. jsou povinni postupovat při plnění této smlouvy nezávisle, profesionálně a nestranně v souladu s interními manuály a postupy společnosti QES Cert s.r.o. a zavazují se zdržet jakéhokoliv jednání, které by jejich nestrannost, nezávislost a profesionalitu mohlo ovlivnit.
2. Ředitel kontrolora poskytuje svým certifikovaným klientům povinně oznámení o všech změnách svých požadavků týkajících se certifikace. Kontrolor pak ověřuje, že je každý klient ve shodě s těmito novými požadavky. Požadavek na to, že klient musí být ve shodě s požadavky na certifikaci, je uveden v bodě II. PODMÍNEK.
3. Ručení kontrolora vůči klientovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým právem. Kontrolor je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta.

#### V. Povinnosti klienta

1. Klient bere na vědomí, že plnění kontrolora dle konkrétní smlouvy není možné bez úzké součinnosti a spolupráce klienta, a proto se klient zavazuje tuto úzkou součinnost a spolupráci po celou dobu trvání smluvního vztahu poskytovat. Zejména se potom klient zavazuje:
  - Zajistit aktivní spolupráci svých zaměstnanců a jiných osob, které jsou součástí jeho podniku a jako takové podléhají implementaci SM,
  - umožnit kontrolorovi vstup do objektů a prostor, sloužících k provozování podniku nebo vztahujících se k certifikované činnosti,
  - bezodkladně kontrolora 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 kontrolorovi veškeré nezbytné právní, ekonomické a technické podklady a informace týkající se podniku klienta za účelem objektivního provedení auditu,
  - písemně upozornit kontrolora, jestliže se z organizačně provozních důvodů rozhodne o posunutí některé z plánovaných etap.
  - Umožnit kontrolorovi provedení witness auditu (svědecké posuzování) kdy se pravidelného auditu může zúčastnit auditor akreditátora kontrolora (Český Institut pro Akreditaci o.p.s. dále ČIA). Auditor ČIA posuzuje činnost auditora kontrolora a nemá právo zasahovat do auditu.
2. Klient se zavazuje zaplatit kontrolorovi cenu sjednanou ve smlouvě a další účelně vynaložené a odsouhlasené náklady s předmětem smlouvy související, resp. při jeho plnění vzniklé.
3. Klient uděluje kontrolorovi souhlas, který může být i bez udání důvodů písemným sdělením odňat, aby kontrolor ve svých reklamních materiálech, v jakékoliv podobě a jakoukoliv formou (www stránky, letáky, katalogy, atp.) uveřejňoval informace o tom, že pro klienta zajišťoval certifikaci systému řízení dle norem řady ISO a že klientovi byl následně udělen certifikát tohoto systému.

**QES Cert s.r.o., certifikační společnost**

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ges-cert.cz](http://www.ges-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

4. Klient má právo:
  - Být průběžně seznamován s dílčími zjištěními,
  - požadovat na kontrolorovi vysvětlení vztahující se k předmětu plnění,
  - zúčastnit se úkonů posuzování prováděných v jeho sídle.
5. Klient musí vždy a bezodkladně informovat kontrolora 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.

## VI. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

Kontrolor 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.

Kontrolor sděluje klientovi předem, které informace zamýšlí zveřejnit, popř. umístit do veřejné oblasti. Všechny ostatní informace s výjimkou informací, které učinil veřejně dostupnými klient, jsou považovány za důvěrné.

S výjimkou toho, co je požadováno mezinárodní normou ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, nejsou informace o určitém klientovi nebo jedinci poskytovány třetí straně bez písemného souhlasu klienta nebo dotčeného jednotlivce. Pokud je po kontrolorovi právním předpisem požadováno poskytnout důvěrnou informaci třetí straně, pak je klient nebo dotčený jedinec, pokud není stanoveno právním předpisem jinak, předem uvědomen o poskytovaných informacích.

Informace o klientovi z jiných zdrojů než od něho samotného (např. stěžovatele, regulačních orgánů) jsou v souladu s politikou kontrolora považovány za důvěrné.

Pracovníci, včetně členů všech komisí, smluvní strany, pracovníci pracující v externích orgánech, nebo jednotlivci vystupující v zastoupení kontrolora musí udržovat důvěrnost všech informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu činností kontrolora.

Kontrolor má k dispozici a používá zařízení a vybavení, které zajišťuje bezpečné zacházení s důvěrnými informacemi (např. dokumenty, záznamy). Pro potřeby auditorů, technických poradců a kontrolora jsou pro správu dokumentace používány lokální počítače, běžné komunikační kanály a sdílené zabezpečené úložiště. Dokumenty týkající se klientů (smlouvy atd.) jsou uchovávány v uzamčeném prostoru sídla společnosti.

Zpřístupnění důvěrných informací třetím stranám:

- důvěrné informace jsou v nejnútnejším rozsahu zpřístupňovány pracovníkům Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. v rámci posuzování toho, jak QES Cert s.r.o. plní akreditační požadavky (klient certifikace není informován)
  - důvěrné informace musí být zpřístupněny orgánům státní správy (klient certifikace není informován)
- 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.

## VII. Platební podmínky

### Cenové kalkulace

Ceny za kontrolní, opakovací nebo následný audit realizovaný certifikačním orgánem QES Cert s.r.o. jsou stanovovány dle aktuálního ceníku služeb QES Cert platným v době, kdy je příslušný úkon realizován. Dojde-li ke zvýšení nákladů, z nichž kalkulace ceny vychází a které nebylo možno předvídat, může společnost QES Cert cenu za úkony zvýšit. Klient musí být se zvýšením ceny obeznámen.

### Platební povinnosti

Jakmile jsou realizovány úkony domluvené ve smlouvě o certifikaci mezi společností QES Cert a klientem vystaví certifikační orgán QES Cert klientovi fakturu, která splňuje náležitosti daňového dokladu. Klient je povinen uhradit fakturu neprodleně, nejpozději do termínu splatnosti uvedené na faktuře. Splatnost vystavené faktury je 14 dní. Klient je povinen spolu s úhradou sjednané ceny za úkony společnosti QES Cert s.r.o. (provedení auditu) uhradit daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

### QES Cert s.r.o., certifikační společnost

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ques-cert.cz](http://www.ques-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327

#### **Nedodržení lhůt splatnosti**

Je-li klient v prodlení s placením, je společnost QES Cert oprávněna odstoupit od smlouvy. Tím není dotčeno právo certifikačního orgánu na náhradu škody. Klient je povinen uhradit certifikačnímu orgánu úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den z prodlení

#### **Odstoupení od smlouvy**

Smluvní strany mohou odstoupit od smlouvy v případech stanovených zákonem.

Společnost QES Cert s.r.o. může jednostranně odstoupit od smlouvy, nezaplatí-li klient platby podle smlouvy včas a v plné výši. Odstoupit od smlouvy může i v případě, že klient neplní PODMÍNKY. Dnem doručení jeho odstupujícího projevu klientovi nastávají jeho právní účinky včetně skončení platnosti certifikátu případně odejmutí certifikátu certifikačním orgánem, jakož i ukončení práva k užívání značky.

#### **Výpověď**

Smlouva uzavřená mezi certifikačním orgánem a klientem může být kteroukoliv ze stran písemně vypovězena, a to i bez udání důvodu. Písemná výpověď musí být druhé straně doručena nejméně 5 týdnů před domluveným datem certifikačního, kontrolního či recertifikačního auditu.

V opačném případě bude tento audit proveden a objednatel je povinen zaplatit kontrolorovi sjednanou odměnu.

Výpovědní doba činí 5 týdnů a počíná běžet od doručení písemné výpovědi druhé smluvní strany.

## **VIII. Společná a závěrečná ustanovení**

1. Veškeré změny této Smlouvy o kontrolní činnosti lze provádět pouze formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
2. V případě, že se některé ustanovení této smlouvy stane neúčinné, neplatné nebo nejasné, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení ani smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby formou dodatku toto neúčinné, neplatné nebo nejasné ustanovení nahradily ustanovením platným, účinným a jasným, které se svým zněním bude nejvíce blížit původnímu záměru smluvních stran.
3. Práva a povinnosti mezi klientem a kontrolorem, neupravené výslovně mezi nimi touto smlouvou se řídí českým právem a zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
4. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle vážně a srozumitelně nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své podpisy.
5. Smlouvy jsou vyhotovovány ve 2 stejnopisech, z nichž jeden obdrží klient a jeden kontrolor.
6. Spory mezi smluvními stranami, které se nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny obecnými soudy v souladu s platnými zákonnými předpisy.

## **VIII. Platnost a účinnost**

Tyto PODMÍNKY nabyly platnosti a účinnosti dnem 06. srpna 2024

#### **QES Cert s.r.o., certifikační společnost**

Jablonecká 322/72 190 00 Praha 9, tel: 286 028 011, mob:727 966 565, [www.ques-cert.cz](http://www.ques-cert.cz)  
IČ: 01622846, DIČ: CZ01622846, bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú. 2500413900/2010  
Společnost je zapsaná v OR vedeném u MS v Praze odd. C, vložka č. 209327