

Ogólne warunki

do wdrażania procedur certyfikacji systemów zarządzania i/lub produktów i usług

1 Materiałny i czasowy zakres zastosowania, język umowy

Niniejsze Ogólne Warunki mają zastosowanie do wykonywania procedur certyfikacyjnych przez DVS ZERT i są uznawane przez klienta w momencie składania zamówienia, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie lub wymagają tego przepisy prawa. Wszelkie kwestie umowne w tym zakresie muszą być uzgadniane wyłącznie z biurem DVS ZERT.

Niniejsze warunki obowiązują od 01.03.2023 r. i zastępują poprzednie regulacje.

2 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem udzielonego zamówienia jest wdrożenie opisanej procedury certyfikacji, która w przypadku pozytywnego wyniku stwierdza, że system zarządzania i/lub wyrób/usługa klienta spełnia określone wymagania normy (norm) bazowej. Częścią umowy są wszystkie oddziały i/lub zakłady operacyjne klienta, które są uwzględnione w certyfikacie, jeśli wynik jest pozytywny.

Wydanie certyfikatu nie może stanowić dla klienta podstawy do dalszej oceny jakości, chyba że strony uzgodniły na piśmie dalej idące zadanie w momencie składania zamówienia.

Klient oświadcza, że zamówiona usługa zostanie wykonana na rzecz jego firmy.

3 Obowiązki DVS ZERT

3.1 Poufność, ochrona danych

Ogólne

Rozpoczynając, kończąc, przetwarzając i cofając procedurę certyfikacji, gromadzimy, przetwarzamy i wykorzystujemy dane zgodnie z przepisami ustawowymi.

W zakresie, w jakim należy przestrzegać okresów przechowywania zgodnie z prawem handlowym i podatkowym, okres przechowywania niektórych danych może wynosić do 10 lat lub dłużej po wygaśnięciu ważności powiązanych certyfikatów.

Certyfikacja

DVS ZERT zobowiązuje się traktować wszystkie informacje ujawnione przez klienta w trakcie procedury certyfikacji jako poufne, o ile zostały one wyraźnie oznaczone jako poufne przez klienta na piśmie.

Jednostka certyfikująca przetwarza wszystkie dane związane z zamówieniem w formie elektronicznej i może udostępnić je jednostce akredytującej lub organowi notyfikującemu na żądanie. Ponadto jednostka certyfikująca ma prawo do publikowania wydanych certyfikatów lub ich treści w formie papierowej lub elektronicznej. W przypadku cofnięcia certyfikatu jednostka certyfikująca zastrzega sobie prawo do opublikowania cofniętych certyfikatów.

Jeśli dane osobowe muszą być zawarte w certyfikatach (np. wyznaczone osoby nadzorujące spawanie w przypadku certyfikatów spawalniczych), powyższa zgoda ma zastosowanie również w tych przypadkach.

Strona trzecia

DVS ZERT zapewnia, że dane osobowe użytkownika nie będą przekazywane osobom trzecim, chyba że DVS ZERT jest do tego prawnie zobowiązany lub użytkownik wyraził na to uprzednią wyraźną zgodę. Ponadto DVS ZERT przekazuje dane/informacje dotyczące płatności wyłącznie instytucji kredytowej, której zlecono przetwarzanie płatności.

W zakresie, w jakim DVS ZERT korzysta z usług stron trzecich w celu wdrożenia i obsługi procedur przetwarzania, przestrzegane są przepisy o ochronie danych.

Informacje, usuwanie, blokowanie

Na żądanie użytkownik otrzyma bezpłatnie informacje o wszystkich danych osobowych, które DVS ZERT przechowuje na jego temat. Jeśli użytkownik nie wyraża już zgody na przechowywanie swoich danych osobowych lub jeśli stały się one nieprawidłowe, DVS ZERT zorganizuje usunięcie, poprawienie lub zablokowanie danych użytkownika zgodnie z przepisami ustawowymi. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących gromadzenia, przetwarzania lub wykorzystywania danych osobowych, w celu uzyskania informacji, korekty, zablokowania lub usunięcia danych, prosimy o kontakt: DVS ZERT GmbH (info@dvs-zert.de).

3.2 Odpowiedzialność

Roszczenia klienta, w szczególności o odszkodowanie za szkody, które nie zostały bezpośrednio spowodowane przez samą certyfikację, są wykluczone. Niniejsze wyłączenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w przypadku umyślnego działania, rażącego zaniedbania ze strony DVS ZERT lub zleconych audytorów/ekspertów lub zawinionego naruszenia istotnych zobowiązań umownych.

Odpowiedzialność DVS ZERT jest ograniczona do kwoty przewidywalnej szkody typowej dla umowy, ale jest ograniczona do maksymalnej kwoty dziesięciokrotności uzgodnionej opłaty certyfikacyjnej. Certyfikat nie przysądza żadnych praw bezpośrednio przeciwko DVS ZERT.

3.3 Gwarancja

W przypadku wadliwego wykonania usługi przez DVS ZERT, klient przyznaje DVS ZERT prawo do usunięcia wady w rozsądnym terminie. Jeśli naprawa nie powiedzie się, klient ma prawo, po uprzednim pisemnym powiadomieniu, odmówić dalszego świadczenia usługi i odstąpić od umowy lub zażądać obniżenia uzgodnionego wynagrodzenia.

3.4 Ograniczenie, zawieszenie lub cofnięcie akredytacji lub powiadomienia

W przypadku, gdy zakres akredytacji DVS ZERT zostanie ograniczony, zawieszony lub akredytacja zostanie częściowo lub całkowicie cofnięta, DVS ZERT poinformuje zainteresowanego klienta w ciągu 30 dni od ograniczenia, zawieszenia lub cofnięcia akredytacji. W przypadku braku innych ustaleń z klientem, certyfikaty o tej samej treści zostaną wydane zainteresowanemu klientowi bez odniesienia do akredytacji. Procedury certyfikacyjne, których to dotyczy, będą kontynuowane do zwykłej daty wygaśnięcia. Jeśli dotyczy to certyfikatów podlegających notyfikacji, zostaną one wycofane przez DVS ZERT, chyba że zostaną poczynione inne ustalenia z klientem (np. przeniesienie do innej organizacji certyfikującej).

4 Obowiązki klienta

4.1 Akty współpracy

Klient zobowiązuje się do terminowej i pełnej współpracy wymaganej przez DVS ZERT, w szczególności do terminowego przedłożenia wymaganej dokumentacji lub przekazania kopii obiektywnych dowodów.

Klient zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania jednostki certyfikującej w przypadku poważnego incydentu lub naruszenia przepisów wymagających zaangażowania właściwego organu nadzorczego (dotyczy certyfikacji ISO 45001).

4.2 Ochrona niezależności

Klient zobowiązuje się do powstrzymania się od wszelkich możliwych działań, które mogłyby podważyć niezależność DVS ZERT.

4.3 Zakaz transferu

Klient nie może przenosić praw i obowiązków wynikających z umowy certyfikacyjnej zawartej z DVS ZERT na osoby trzecie.

5 Proces certyfikacji

5.1 Przygotowanie

Procedura rozpoczyna się wraz z wypełnieniem przez klienta formularza zgłoszeniowego DVS ZERT.

5.2 Powołanie audytorów / Ekspertów techniczni

DVS ZERT zobowiązuje się do korzystania wyłącznie z usług wykwalifikowanych audytorów/ekspertów. Klient ma prawo do jednorazowego odrzucenia audytorów/ekspertów lub zespołu audytowego wyznaczonego przez DVS ZERT bez podania przyczyn. Kolejne prawo do odmowy przysługuje wyłącznie w przypadku podania poważnych powodów. Powody odmowy muszą zostać przedstawione niezwłocznie. W przeciwnym razie prawo do odmowy przepada. W takim przypadku DVS ZERT wyznaczy nowych audytorów/ekspertów. Po uzgodnieniu zespołu audytorskiego, klient uznaje to dla dalszego przebiegu procedury.

Klient zobowiązuje się do zapewnienia odpowiedniej jednostce akredytującej dostępu do swojej siedziby wraz z audytorami/ekspertami DVS ZERT po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

Jeśli w audycie mają uczestniczyć inne osoby (np. stażyści, tłumacze), DVS ZERT musi uzyskać zgodę klienta.

5.3 Przegląd dokumentów

Dokumentacja (księga, instrukcje procesu i pracy itp.) jest wymagana przez wykonawcę. Zespół audytowy wyznaczony przez DVS ZERT otrzymuje dokumentację po uznaniu osób przez klienta. DVS ZERT przygotowuje raport z audytu dokumentacji, który otrzymuje klient.

5.4 Audyt wstępny

Na życzenie klienta możliwe jest przeprowadzenie audytu wstępnego w celu wstępnego przeglądu dokumentów i wyjaśnienia otwartych kwestii.

5.5 Audyt certyfikacyjny

Audyt jest przeprowadzany w firmie po wcześniejszym umówieniu. Szczególną uwagę zwraca się na wdrożenie specyfikacji dokumentacji w procesach operacyjnych. Na spotkaniu końcowym wyniki audytu są omawiane z kierownictwem i przedstawicielem kierownictwa klienta. Wszelkie niezgodności są odnotowywane indywidualnie w raportach niezgodności, które są podpisywane przez audytora wiodącego i przedstawiciela kierownictwa. Klient otrzymuje raport końcowy od DVS ZERT.

5.6 Certyfikat DVS ZERT

DVS ZERT określa zakres certyfikacji.

Jeśli warunki wydania certyfikatu nie są spełnione, niezgodności muszą zostać usunięte w uzgodnionym terminie, ale nie później niż 180 dni po audycie. W razie potrzeby DVS ZERT przeprowadzi audyt uzupełniający. Klient otrzymuje raport z audytu uzupełniającego, na podstawie którego certyfikat jest wydawany lub nie.

Certyfikat pozostaje ważny pod warunkiem, że wyniki przeprowadzonego monitoringu są pozytywne.

DVS ZERT prowadzi listę wszystkich certyfikowanych klientów (nazwa, adres, oddziały, jeśli dotyczy, zakres, standard), która jest regularnie publikowana. Składając zamówienie, klient wyraził na to zgodę.

Przynajmniej certyfikat nie zwalnia wykonawcy z odpowiedzialności za przestrzeganie odpowiednich przepisów ustawowych i innych regulacji normatywnych.

Używanie certyfikatów DVS ZERT do celów reklamowych i/lub innych celów jest regulowane przez przepisy dotyczące znaków towarowych T1, A4 w aktualnie obowiązującej wersji.

5.7 Zawieszenie, przywrócenie (po zawieszeniu), cofnięcie, ograniczenie, zwrot, odmowa i przedłużenie certyfikatów)

Zawieszenie

DVS ZERT jest upoważniony do zawieszenia wydanego certyfikatu na czas określony, jeśli klient w sposób oczywisty naruszy swoje zobowiązania umowne lub finansowe, w szczególności jeśli:

środki naprawcze nie zostały wdrożone w sposób widoczny i skuteczny w uzgodnionych terminach,

terminy proponowane przez DVS ZERT na przeprowadzenie audytu w celu utrzymania certyfikacji nie są dotrzymane i w rezultacie terminy są przekraczane,

DVS ZERT nie został poinformowany w odpowiednim czasie o planowanych zmianach w systemie zarządzania, które mają wpływ na zgodność z przepisami, na których opiera się ocena,

DVS ZERT najpierw ogłosi ewentualne zawieszenie na piśmie. Jeśli przyczyny zawieszenia nie zostaną usunięte w ciągu 2 tygodni, DVS ZERT poinformuje klienta na piśmie o zawieszeniu certyfikacji. Zawieszenie certyfikacji jest ograniczone w czasie (zwykle maksymalnie 180 dni). Jeśli wymagane środki zostaną skutecznie wdrożone, zawieszenie certyfikacji zostanie anulowane.

Przywrócenie (po zawieszeniu)

Jeśli po zawieszeniu certyfikatu klient może udowodnić, że przyczyny, które doprowadziły do zawieszenia, zostały usunięte, dany certyfikat może zostać przywrócony przez jednostkę certyfikującą.

Wycofanie

DVS ZERT jest upoważniony do cofnięcia certyfikatów po pisemnym powiadomieniu, jeżeli upłynął okres zawieszenia certyfikacji, zgodność systemu zarządzania z podstawowymi przepisami nie jest gwarantowana, warunki wstępne, które doprowadziły do przyznania certyfikatu, nie są już spełniane lub klient nie jest przygotowany do wyeliminowania odchyłek, klient skutecznie rozwiązuje stosunek umowny z DVS ZERT.

Ograniczenie

DVS ZERT jest upoważniony do ograniczenia certyfikatów, jeśli okaże się, że wymagania, które doprowadziły do wydania certyfikatu, nie są już w pełni spełnione, ale utrzymanie z ograniczonym zakresem ważności jest nadal właściwe.

Zwrot

Klient jest uprawniony do zwrotu certyfikatu i anulowania umowy certyfikacyjnej z DVS ZERT. Warunkiem tego jest całkowite uregulowanie faktury

Odmowa

DVS ZERT jest upoważniony do odmowy certyfikacji, jeśli klient nie usunie niezgodności w uzgodnionym terminie (patrz 5.6). Klient zostanie poinformowany na piśmie o przyczynach odmowy.

Rozszerzenie

Jeśli klient chce rozszerzyć certyfikat, zawsze wymagany jest audyt na miejscu. Jeśli podczas tego auditu nie zostaną wykryte żadne niezgodności, certyfikat jest wydawany z rozszerzeniem (nowy indeks rewizji). Okresy ważności certyfikatu i wszelkie niezbędne monitorowanie nie ulegają zmianie.

5.8 Monitorowanie

O ile podstawowe normy lub przepisy nie stanowią inaczej, zakłada się coroczny nadzór.

5.9 Audyt recertyfikacyjny

Jeśli certyfikacja ma pozostać ważna po wygaśnięciu certyfikatu, należy przeprowadzić ponowną certyfikację. Audyt ponownej certyfikacji powinien być zawsze przeprowadzany na 3 miesiące przed wygaśnięciem certyfikatu w celu uzyskania ciągłości certyfikacji. W tym celu klient musi wystosować ponowne zamówienie.

5.10 Zakłócenia w procesie

Klient zobowiązuje się do zapewnienia sprawnego przebiegu procedury certyfikacji zgodnie ze specyfikacjami DVS ZERT. W zakresie, w jakim DVS ZERT przedstawia konkretne propozycje, klient zobowiązuje się umożliwić DVS ZERT wykonanie niezbędnych prac w określonych terminach i miejscach, z wykorzystaniem niezbędnego personelu. Jeśli warunki wstępne certyfikacji nie zostaną spełnione, DVS ZERT może przerwać procedurę certyfikacji i anulować procedurę po bezskutecznym powtórzeniu przerwanej certyfikacji.

5.11 Miejsce przechowywania dokumentów klienta

Niezależnie od postanowień punktu 3.1, dokumenty przekazane do auditu zasadniczo pozostają w DVS ZERT. Obejmuje to również kopie przekazane przez klienta w celu uzyskania obiektywnych dowodów.

5.12 Prawa i obowiązki posiadaczy certyfikatów

Posiadacz certyfikatu uznaje statut znaku towarowego DVS ZERT. Powinien on używać znaku usługowego i certyfikatu DVS ZERT wyłącznie w sposób w nich opisany.

Posiadacz certyfikatu zobowiązuje się do niezwłocznego informowania DVS ZERT o wszelkich istotnych zmianach w swoich procedurach operacyjnych i systemie zarządzania. DVS ZERT może przeprowadzić audyt ze specjalnego powodu (w razie potrzeby również z krótkim wyprzedzeniem). W przypadku tego typu auditu klient nie ma prawa odmówić audytorom/ekspertom. Posiadacz certyfikatu zobowiązuje się do dostosowania swojego systemu zarządzania do nowych warunków w rozsądnym okresie przejściowym, gdy zostaną wydane zmiany norm, na których opiera się certyfikacja.

Posiadacz certyfikatu jest odpowiedzialny za konsekwentne spełnianie wymagań certyfikacyjnych w odniesieniu do zamierzonych wyników i zgodności produktu, usługi lub systemu zarządzania.

Przyznanie certyfikatu nie zwalnia posiadacza certyfikatu z jego zobowiązań prawnych.

Posiadacz certyfikatu zobowiązuje się do prowadzenia ewidencji wszystkich kierowanych do niego skarg dotyczących zgodności wyrobu, usługi lub systemu zarządzania z wymaganiami odpowiedniej normy i udostępniania ich na żądanie. Posiadacz certyfikatu zobowiązuje się do inicjowania i dokumentowania odpowiednich działań w odniesieniu do takich skarg i wszystkich wad stwierdzonych w produktach lub usługach, które mają wpływ na spełnienie wymagań certyfikacyjnych.

5.13 Zmiana zasad certyfikacji

DVS ZERT niezwłocznie informuje klienta o wszelkich zmianach w odpowiednich zasadach certyfikacji, które nastąpią w okresie ważności certyfikacji. Strony mogą uzgodnić, w którym momencie trwającej certyfikacji nowe zasady certyfikacji, które zostały wprowadzone w życie przez jednostkę akredytującą, mają być stosowane do bieżącego zamówienia. Te nowe zasady muszą jednak zostać uwzględnione najpóźniej podczas następnego zaplanowanego nadzoru lub zleceń uzupełniających.

6 Klauzula formy pisemnej

Nie istnieją ustne umowy zabezpieczające. Umowy, ich zmiany i uzupełnienia muszą mieć formę pisemną, aby były ważne.

7 Procedura skarg / sprzeciwów / wnioski o udzielenie informacji

Klient i osoby trzecie mają prawo do składania skarg i zastrzeżeń. Należy je składać na piśmie do jednostki certyfikującej. Skargi i zastrzeżenia są rozpatrywane zgodnie z wewnętrznymi regulacjami jednostki certyfikującej.

Wnioski o udzielenie informacji można przysyłać do nas w dowolnym momencie za pośrednictwem naszej strony internetowej www.dvs-zert.de (przycisk "Kontakt") lub na piśmie.

8 Nieważność postanowienia

Jeżeli postanowienie niniejszych warunków lub postanowienie w ramach innych umów jest lub stanie się nieważne, nie będzie to miało wpływu na ważność wszystkich innych postanowień lub umów.

Powinny one zostać zastąpione lub luki umowne powinny zostać wypełnione postanowieniami, które są najbliższe interesom gospodarczym stron.

9 Wypowiedzenie

W przypadku zaistnienia ważnej przyczyny, zastosowanie ma prawo do pisemnego wypowiedzenia umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia do końca miesiąca kalendarzowego.

9.1 Powody

Ważnymi powodami dla DVS ZERT są w szczególności

Brak współpracy partnerów zgodnie z ustaleniami, a tym samym brak znaczącego postępu w osiągnięciu ostatecznego rezultatu.

Brak płatności lub opóźnienia w płatnościach zaliczek lub nieprzestrzeganie uzgodnionych terminów płatności przez klienta.

10 Prawo właściwe, miejsce wykonania i miejsce jurysdykcji

10.1 Prawo właściwe

Prawo Republiki Federalnej Niemiec ma zastosowanie do niniejszych warunków i wszystkich stosunków prawnych między DVS ZERT a klientem.

10.2 Miejsce realizacji

Miejscem realizacji usługi DVS ZERT jest siedziba klienta, w przeciwnym razie miejsce (miejsca), w którym przeprowadzono procedurę auditu.

10.3 Miejsce jurysdykcji

Miejscem jurysdykcji dla wszystkich sporów wynikających bezpośrednio lub pośrednio ze stosunków handlowych, w szczególności w kontekście usług transgranicznych, jest siedziba DVS ZERT w Düsseldorfie (art. 23, ust. 1, 2 EuGVVO - Rozporządzenie Rady WE nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych / obowiązujące od 1 marca 2002 r.).

Niniejsza umowa dotycząca miejsca jurysdykcji ma również zastosowanie do przypadków, w których klient nie ma ogólnego miejsca jurysdykcji w Republice Federalnej Niemiec (Niemcy). DVS ZERT jest również uprawniony do wniesienia powództwa do sądu właściwego miejscowo i rzeczowo dla siedziby klienta lub do innego sądu właściwego na mocy rozporządzenia Bruksela I.