

VŠEOBECNÉ PODMIENKY CERTIFIKÁCIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA

Certifikačného orgánu E.I.C.Engineering inspection company s.r.o. („ďalej len „EIC CMS“)
podľa STN EN ISO/IEC 17021-1:2015

1 Všeobecne

- 1.1. Certifikačný orgán EIC CMS (ďalej len „certifikačný orgán“) ponúka objednávateľom – záujemcom o certifikáciu (ďalej len "klient") svoje služby pri certifikácii systémov manažérstva (ďalej len „SM“) ako dôkaz o plnení štandardných požiadaviek prostredníctvom nezávislej certifikačnej inštitúcie.
- 1.2. Všeobecné podmienky platia pre certifikáciu systémov manažérstva.
- 1.3. V rámci certifikačného procesu a pre udelenie certifikátu a uskutočňovanie kontroly plnenia podmienok jeho používania (týka sa certifikačného a recertifikačného auditu) je s klientom uzavretá Zmluva o kontrolnej činnosti.

2 Postup certifikácie

2.1. Predcertifikačné činnosti

- 2.1.1. Informatívny rozhovor s klientom (predzmluvné štádium) pri ktorom môžu byť prerokované nasledujúce body:
 - a) cieľ a účel certifikácie,
 - b) základné predpoklady pre certifikáciu,
 - c) priebeh certifikačného konania,
 - d) informácie o prvotnej a následnej certifikačnej činnosti vrátane,
 - e) predpokladané náklady,
 - f) návrhy termínov.

2.2. Prijatie žiadosti na certifikáciu a jej preskúmanie

- 2.2.1. Klient vyplní v prípade, že sa jedná o certifikačný audit Žiadosť o certifikáciu systému manažérstva. Vyplnenú žiadosť podá na certifikačný orgán, ktorý na základe údajov v žiadosti posúdi, či SM klienta spĺňa základné predpoklady pre certifikačný audit. Zároveň je stanovená oblasť certifikácie a kritéria auditu (normy/specifikácie), pokiaľ neboli stanovené už pri informatívnom rozhovore. Okrem toho určí klient zástupcu svojho vedenia ako kontaktnú osobu zodpovednú za priebeh certifikácie.
- 2.2.2. Certifikačný orgán oboznámi klienta s menovaným audítorským tímom. Audítori EIC CMS sa riadia záväznými ustanoveniami noriem a relevantných predpisov o neprípustnosti poradenskej činnosti z ich strany.
- 2.2.3. Klient má právo menovaného audítora odmietnuť a certifikačný orgán navrhne iného audítora.
- 2.2.4. S certifikačným orgánom môže byť dohodnuté predbežné posudzovanie uskutočnením pred-auditu. Cieľom pred-auditu je poukázať na slabé miesta SM. Rozsah pred-auditu je stanovený dohodou s klientom. Pred-audit je spravidla uskutočňovaný jedným audítorm, pokiaľ možno z tímu, ktorý bude uskutočňovať certifikačný audit. Výsledky pred-auditu oznámi audítor klientovi v záverečnom rozhovore. O výsledku pred-auditu vypracuje certifikačný orgán správu z auditu. Pred-audit môže byť podľa potreby zahrnutý do

zákazky, nie je však bezpodmienečne nutným predpokladom pre uskutočnenie certifikácie. Z uskutočnenia pred-auditu nemôže klient odvodzovať žiadne nároky na udelenie certifikátu. V rámci jednej zákazky smie byť uskutočnený iba jeden pred-audit.

2.3. Prvotný certifikačný audit

Prvotný certifikačný audit sa vykonáva v dvoch etapách (1. etapa a 2. etapa). Na začiatku prvej etapy auditu certifikačný orgán predloží klientovi na odsúhlasenie Plán auditu.

2.3.1. Prvá etapa auditu

Jej účelom je stanoviť stupeň pripravenosti SM klienta na certifikáciu. Prvá etapa auditu sa vykonáva okrem iného za účelom posúdenia dokumentácie. V tejto fáze audítori skúmajú:

- a) používanú dokumentáciu SM (politiku a ciele SM, príručku SM, smernice a návody na riadenie, pracovné a kontrolné postupy, registre právnych požiadaviek, riadenie záznamov a pod.),
- b) chápanie požiadaviek normy s ohľadom na kľúčové procesy, významné aspekty a ciele SM,
- c) informácie týkajúce sa rozsahu SM z hľadiska veľkosti sídla klienta, zložitosti procesov, pôsobenia právnych aspektov a súvisiacich rizík,
- d) identifikáciu významných interných a externých aspektov, vypracovanie registra právnych a iných požiadaviek, správnosť a úplnosť údajov v žiadosti o certifikáciu,
- e) pripravenosť klienta na druhú etapu auditu SM s ohľadom na implementáciu požiadaviek normy, plánovanie a vykonávanie interných auditov a stav preskúmania manažmentom,
- f) pridelenie zdrojov na druhú etapu auditu a odsúhlasenie podrobností druhého stupňa auditu SM s klientom.

Klient sprístupní dokumentáciu súvisiacu s jeho SM (zdokumentované informácie ako napr. príručku kvality, smernice, postupy, pracovné a skúšobné inštrukcie a pod.) certifikačnému orgánu, ktorý posúdi ich zhodu s požiadavkami príslušnej normy.

2.3.1.1. Prvá etapa auditu sa vykonáva obvykle v priestoroch auditovanej organizácie, posúdenie dokumentácie je možné vykonať aj v priestoroch certifikačného orgánu. Klient je o výsledku prvej etapy auditu informovaný prostredníctvom správy, vrátane identifikácie zistení, ktoré by mohli byť nezhodami v druhej etape auditu.

2.3.2. Druhá etapa auditu

Jej účelom je zhodnotiť zavedenie SM klienta vrátane jeho efektívnosti a vykonáva sa vždy na mieste u klienta. Pokiaľ musia byť pri audite SM riešené zvlášť špecifické odborné problémy, ktoré tím audítorov nevie posúdiť, je so súhlasom klienta pozvaný technický expert.

2.3.2.1. V rámci druhej etapy auditu preverujú a hodnotia audítori účinnosť zavedeného SM a vykonáva sa vždy na pracoviskách klienta. Základom je stupeň preukázateľnosti súladu SM klienta s požiadavkami dohodnutej normy alebo inej špecifikácie. Úlohou audítorov je preveriť implementáciu dokumentovaného SM a posúdiť plnenie požiadaviek normy, ktorá tvorí podklad pre certifikáciu.

2.3.2.2. Audit SM je možné kombinovať s ostatnými systémami manažérstva za predpokladu naplnenia všetkých požiadaviek jednotlivých noriem, pričom efektívnosť auditu nesmie byť touto kombináciou nijako negatívne ovplyvnená.

- 2.3.2.3. Po skončení druhej etapy auditu SM audítorský tím na záverečnom stretnutí oboznámi klienta s výsledkom auditu. V prípade potreby s klientom dohodne termíny realizácie určených nápravných opatrení.
- 2.3.2.4. Pokiaľ bola pri druhej etape auditu SM konštatovaná malá nezhoda – angl. „minor nonconformity“ (t. j. nesystémová nezhoda), je pre odstránenie takýchto zistení stanovený termín max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu (konštatovania malej nezhody). Rovnaká lehota pre odstránenie malej nezhody max. 12 mesiacov od dátumu vykonania auditu/dozoru (konštatovania malej nezhody) platí aj v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu. Odstránenie malej nezhody bude overené pri ďalšom audite.
- 2.3.2.5. Pokiaľ bola pri druhej etape auditu SM zistená veľká nezhoda – angl. „major nonconformity“ (t.j. systémová nezhoda), je pre relevantné časti SM potrebný opakovaný audit, preto musí byť pre tento audit stanovený rozsah a termín. Lehota na odstránenie takejto nezhody a pre uskutočnenie opakovaného auditu je v prípade certifikačného auditu max. 6 mesiace (od posledného dňa druhej etapy auditu), v prípade recertifikačného alebo dozorného auditu 3 mesiace od dátumu uskutočnenia auditu/dozoru.
- 2.3.2.6. Za navrhnutie tímu pre opakovaný audit zodpovedá vedúci EIC CMS. Opakovaný audit prebieha podľa závažnosti zistení primerane vyššie uvedenému. Pre určenie platnosti certifikátu je rozhodujúci dátum uskutočnenia opakovaného auditu. Smie byť uskutočnený iba jeden opakovaný audit.
- 2.3.2.7. Pokiaľ v priebehu druhej etapy certifikačného auditu SM vyjdú najavo také závažné, veľké nezhody, že vydanie certifikátu nie je reálne ani v prípade očakávaných nápravných opatrení, oznámi certifikačný orgán klientovi prerušenie auditu a odporučí sa jeho zmena na pred-audit. Pokiaľ sa klient rozhodne pre pred-audit, vedúci audítor s ním dohodne ďalší postup.
- 2.3.2.8. Náklady na certifikačný aj opakovaný audit sa riadia platným cenníkom. Klientovi sú však vždy vyúčtované minimálne tie náklady, ktoré vznikli certifikačnému orgánu do okamihu prerušenia auditu (vrátane vypracovania správy).
- 2.4. **Udelenie certifikátu**
- 2.4.1. Predpokladom pre udelenie certifikátu je preverenie účinnosti SM klienta so zreteľom na preukázané plnenie požiadaviek príslušných noriem, formou vyššie popísaného postupu certifikácie s pozitívnym výsledkom.
- 2.4.2. Na základe kladného priebehu celého procesu certifikácie a kladného posúdenia v rámci interných postupov certifikačného orgánu, vedúci certifikačného orgánu rozhoduje o udelení certifikátu.
- 2.4.3. Doba platnosti certifikátu je tri roky, pokiaľ nedôjde k odobratiu certifikátu podľa čl. 3.4.2, a ďalej za podmienky každoročného dozorného auditu s pozitívnym výsledkom u klienta. V prípade zvlášť odôvodnených prípadov (viď. čl. 2.8) môže byť tiež požadovaný mimoriadny audit. Pred uplynutím doby platnosti certifikátu sa uskutočňuje recertifikačný audit pre predĺženie platnosti certifikátu o ďalšie tri roky.
- 2.5. **Dozorný audit – preskúmanie SM klienta raz ročne medzi recertifikačnými auditmi**
- 2.5.1. Dozorný audit sa uskutočňuje v dobe platnosti certifikátu najneskôr do 12 mesiacov. Pre stanovenie termínu dozorného auditu je rozhodujúci dátum vydania certifikátu. Prípustná tolerancia pre prvý dozorný audit je -3/+ 0 mesiacov, pre následné dozorné audity -3/+3 mesiace za predpokladu, že audit bude vykonaný aspoň raz v každom kalendárnom roku. V rámci dozorných auditov sú audítormi, resp. audítormi vždy kontrolované:
- interné audity a preskúmanie manažmentom,
 - preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite,
 - vybavovanie sťažností zákazníkov a oznámenia od externých zainteresovaných strán,

- d) efektívnosť systému manažérstva vzhľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného SM
 - e) progres plánovaných činností zameraných na trvalé zlepšovanie SM,
 - f) pokračovanie prevádzkových kontrol,
 - g) preskúmanie akýchkoľvek zmien,
 - h) používanie certifikátu, certifikačnej značky a odkazov na certifikáciu klientom.
- 2.5.2. Klient poskytne certifikačnému orgánu zdokumentované informácie SM (napr. platnú Príručku SM a súvisiace organizačné predpisy) so zoznamom všetkých uskutočnených zmien. Základným podkladom pre dozorný audit sú správy a zoznamy zistení z predchádzajúcich auditov.
- 2.5.3. Dozorný audit SM je spravidla uskutočňovaný jedným audítorom, ktorý bol členom audítorského tímu pri certifikačnom resp. recertifikačnom audite. Termín dozorného auditu SM je klientom odsúhlasený a klient obdrží z tohto auditu správu.
- 2.6. **Recertifikačný audit – potvrdenie pokračujúcej zhody a efektívnosti SM klienta**
- 2.6.1. Recertifikačný audit SM sa uskutočňuje pred skončením platnosti certifikátu tak, aby platnosť nového certifikátu nadväzovala na predchádzajúci. Pri recertifikačnom audite je náhodným výberom kontrolovaná účinnosť celého SM. Klient poskytne na tento účel certifikačnému orgánu relevantnú dokumentáciu pre prípravu auditu so zoznamom všetkých uskutočnených zmien.
- 2.6.2. Priebeh recertifikačného auditu SM zodpovedá čl. 2.3.2. a 2.4. V prípade významných zmien v SM alebo legislatívnych zmien týkajúcich sa klienta je po dohode s klientom uplatnená aj prvá etapa auditu SM, maximálne však v rozsahu čl. 2.3.1.
- 2.6.3. Recertifikačný audit SM zahŕňa audit na mieste, ktorý preverí:
- a) efektívnosť SM s ohľadom na interné a externé zmeny a aplikovateľnosť rozsahu certifikácie,
 - b) preukázanie záväzku manažmentu udržiavať efektívnosť a zlepšovanie SM s cieľom zvýšenia jeho výkonnosti,
 - c) efektívnosť SM vzhľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému/systémov manažérstva,
 - d) náhodným výberom plnenie všetkých požiadaviek normy.
- 2.7. **Špeciálny audit – rozšírenie rozsahu**
- Certifikačný orgán na základe žiadosti klienta o rozšírenie rozsahu už udelenej certifikácie vykoná preskúmanie žiadosti a určí všetky audítorské činnosti potrebné k rozhodnutiu, či sa má alebo nemá rozšírenie udeliť. Štandardne sa rozšírenie vykonáva v spojení s dozorným auditom alebo v rámci recertifikácie. Ak o to klient požiada, vykoná sa na rozšírenie rozsahu mimoriadny audit ako reakcia na zmeny.
- 2.8. **Mimoriadny audit** (ohlásený alebo neohlásený) môže byť vykonaný medzi riadnymi dozornými auditmi pri zistení, že certifikovaný subjekt nedodržiava podmienky, na základe ktorých mu bol certifikát vydaný alebo ako dôsledok podanej sťažnosti na certifikovaný subjekt alebo v prípadoch, kedy nastanú významné zmeny v organizácii, postupoch alebo činnostiach certifikovaného subjektu, ktoré spôsobia, že vydaný certifikát už nemá vypovedaciu schopnosť, alebo ako následok pozastavenia platnosti certifikácie, prípadne

ak dôjde k zmenám v požiadavkách na certifikáciu alebo v prípade podľa čl. 3.2.7. Dĺžka neohláseného auditu je maximálne 1 auditodeň, pričom budú preverené záležitosti, ktoré viedli k nutnosti vykonania tohto mimoriadneho auditu a zahŕňa audit realizačného procesu a krátky audit dotknutej dokumentácie. Ak podmienky neohláseného auditu upravuje certifikačná schéma, uplatňujú sa pravidlá schémy.

3 Všeobecné podmienky

3.1. Povinnosti a zodpovednosť certifikačného orgánu

- 3.1.1. Certifikačný orgán EIC CMS sa zaväzuje, že bude so všetkými informáciami o organizácii klienta zaobchádzať ako s dôvernými, a že ich využije iba na dohodnutý účel. Dodané podklady nebudú poskytované tretím stranám. Výnimkou je iba poskytnutie podrobnej správy rozhodovaciemu miestu v prípade sporu alebo orgánom definovaným v čl. 3.2.10 týchto podmienok alebo ak táto povinnosť vyplynie certifikačnému orgánu zo zákona. Informácie získané pri certifikačnej činnosti je možné poskytnúť tretej strane, len na základe súhlasu klienta a to v rozsahu odsúhlasenom klientom.
- 3.1.2. Zodpovednosť certifikačného orgánu voči klientovi alebo tretej osobe je daná v súlade s obchodným zákonníkom. Certifikačný orgán je povinný v rámci svojich možností dbať na správne používanie certifikácie pre reklamné účely klienta.

3.2. Povinnosti a zodpovednosti klienta

- 3.2.1. Všetky podklady vzťahujúce sa k SM (tiež záznamy) musia byť zo strany klienta poskytnuté certifikačnému orgánu EIC CMS (prenechané alebo poskytnuté k nahliadnutiu).
- 3.2.2. Klient včas menuje kontaktnú osobu poverenú súčinnosťou s audítormi certifikačného orgánu a umožní audítorm prístup do príslušných prevádzkových priestorov vo svojom sídle.
- 3.2.3. Klient zaistí bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vykonávateľov auditu v súlade s ustanoveniami platného Zákonníka práce.
- 3.2.4. Klient sa zaväzuje následne po udelení certifikátu a uzavretí zmluvy o kontrolnej činnosti písomne najneskôr do 1 mesiaca oznámiť certifikačnému orgánu alebo na emailovej adrese eic@eic.sk
- a) všetky dôležité zmeny v certifikovanom systéme manažérstva,
 - b) zmeny firemnej štruktúry a organizácie, ktoré majú podstatný vplyv na systém manažérstva.
- Tieto zmeny sa môžu týkať napr.: právnej a organizačnej formy, hospodárskych alebo vlastníckych vzťahov, organizácie a manažmentu (napr. zmien kľúčového personálu), kontaktnej adresy a sídiel prevádzok, predmetu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažérstva, zásadných zmien SM a procesov.
- 3.2.5. Pred každým dozorným a recertifikačným auditom dá klient certifikačnému orgánu k dispozícii platné podklady SM, ako je napr. Príručka SM a zoznam uskutočnených zmien.
- 3.2.6. Počas doby platnosti certifikátu sa klient zaväzuje informovať certifikačný orgán o výskyte vážneho incidentu alebo porušenia právnych predpisov vyžadujúceho zapojenie príslušných regulačných orgánov.
- 3.2.7. V prípade výskytu vážneho incidentu, nehody alebo vážneho porušenia právnych predpisov nezávisle od účasti príslušného regulačného orgánu sa klient zaväzuje umožniť certifikačnému orgánu vykonať mimoriadny audit s cieľom preveriť, či účinnosť SM nebola ohrozená alebo obmedzená.

- 3.2.8. Počas doby platnosti certifikátu bude klient akceptovať rozhodnutie certifikačného orgánu o pozastavení alebo zrušení certifikácie založené na informáciách poskytnutých klientom v zmysle čl. 3.2.6 alebo získané auditorským tímom počas mimoriadneho auditu v zmysle čl. 3.2.7 v prípadoch, keď je možné preukázať, že SM závažným spôsobom neplní požiadavky na certifikáciu.
- 3.2.9. Klient sa zaväzuje viesť záznamy o sťažnostiach na vlastný SM (interné aj externé sťažnosti) a o spôsobe ich odstránenia, pričom sprístupní tieto záznamy audítorovi/auditnému tímu počas auditu.
- 3.2.10. Klient dáva súhlas k tomu, aby informácie, ktoré sa týkajú procesu posudzovania a hodnotenia jeho SM mohli byť sprístupnené úradu dohľadu počas kontroly EIC CMS ako orgánu posudzovania zhody podľa § 13 zákona č. 56/2018 Z. z. v znení neskorších predpisov a posudzovania plnenia akreditačných požiadaviek podľa § 22 zákona č. 53/2023 Z. z. v znení neskorších predpisov. Klient zároveň dáva súhlas k tomu, že po vzájomnej dohode s certifikačným orgánom EIC CMS umožní účasť audítora alebo posudzovateľa príslušného úradu dohľadu (napr. príslušného akreditačného orgánu alebo vydavateľov certifikáčného postupu) v rámci tzv. witness auditu vo svojich priestoroch, pričom berie na vedomie, že prípadné odmietnutie účasti akreditačného orgánu na witness audite môže viesť k odobratiu certifikátu.
- 3.2.11. Bez ohľadu na skutočnosť, že EIC CMS bude držiteľ certifikátu spravidla upozorňovať na nadchádzajúce dozorné a recertifikačné audity, má držiteľ certifikátu na udržanie platnosti svojho certifikátu povinnosť v ročnom intervale objednať potrebný audit s 3 mesačným predstihom.
- 3.3. **Používanie certifikátov a certifikačnej značky EIC**
- 3.3.1. Klient môže certifikát a certifikačnú značku používať na obchodné účely, napr. ako dôkaz pre tretie osoby a úrady, a to po dobu, pokiaľ je držiteľom platného certifikátu. Pokiaľ by mala byť certifikácia použitá na reklamné účely, musí klient predložiť zamýšľanú podobu reklamy certifikáčnému orgánu na schválenie, aby bolo vylúčené zavádzajúce alebo nesprávne použitie výsledkov certifikácie.
- 3.3.2. Zavádzajúce používanie certifikátu a certifikačnej značky (napr. skomolením či použitím iba jeho časti) alebo umiestňovanie certifikačnej značky na výrobok alebo obal výrobku, ktorý vzbudzuje u spotrebiteľa dojem vykonanej certifikácie produktu alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý možno interpretovať ako označenie zhody produktu, je zakázané. Certifikát ani certifikačnú značku nesmie klient sám upravovať či meniť. Pokiaľ by mala byť značka použitá v inej podobe alebo iným spôsobom, než ako je špecifikované v týchto podmienkach, musí klient predložiť zamýšľanú podobu použitia značky certifikáčnému orgánu na schválenie.
- 3.3.3. Certifikát platí len pre držiteľa certifikátu a vzťahuje sa len na procesy v ňom uvedené. Prenos certifikátu na tretie osoby je neprípustný rovnako ako jeho používanie alebo využívanie značky treťou osobou.
- 3.3.4. Držiteľ certifikátu preberá plnú zodpovednosť za používanie a správnosť všetkých vyjadrení, vzťahujúcich sa na certifikát a certifikačnú značku.
- 3.3.5. Pri uvádzaní odkazov na certifikáciu v komunikačných médiách (napr. internet, brožúry, reklamné materiály a iné dokumenty) je klient povinný riadiť sa pokynmi certifikačného orgánu. Klient môže použiť vyhlásenie o tom, že má certifikovaný systém manažérstva na

obale produktu alebo v sprievodnej dokumentácii k produktu. Typové označenie alebo identifikačné štítky sa považujú za súčasť výrobku. Vyhlásenie nesmie indikovať, že sú certifikované produkty, procesy alebo služby. Vyhlásenie musí obsahovať odkaz na:

- a) identifikáciu (obchodnú značku alebo názov) certifikovaného klienta,
- b) typ systému manažérstva a príslušnú normu,
- c) certifikačný orgán EIC CMS, ktorý vydal certifikát.

3.3.6. Podmienky používania certifikačnej značky bližšie upravuje certifikačný orgán v Pravidlách pre používanie certifikačnej značky. Tieto pravidlá poskytuje certifikačný orgán klientovi spoločne s certifikátom.

3.4. Ukončenie platnosti, odobratie a pozastavenie platnosti certifikátu

3.4.1. Ukončenie platnosti certifikátu nastane, pokiaľ:

- a) bol na klienta vyhlásený konkurz alebo inak rozhodnuté o riešení úpadku alebo rozhodnuté o vstupe do likvidácie,
- b) došlo k prevzatiu firmy iným subjektom (tzv. "likvidácia s nástupcom"),
- c) došlo k ukončeniu platnosti zmluvy odstúpením či výpoveďou zo strany objednávateľa,
- d) ubehla uvedená doba platnosti a držiteľ nepožiadala o recertifikáciu.

3.4.2. Certifikačný orgán má právo odobrať certifikát, pokiaľ:

- a) je certifikát zneužívaný (použitím k iným účelom, než pre aké bol vystavený, napr. pre inú dosiaľ necertifikovanú firmu, prípadne pre inú, organizačne oddelenú časť firmy, ktorá nebola zahrnutá do predmetu certifikácie, alebo pre iný predmet činnosti),
- b) pri dozore sa preukáže, že podstatné predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, a nie je súčasne uplatnený čl. 3.4.3 týchto podmienok,
- c) dozor nemôže byť uskutočnený z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta a nie je súčasne uplatnený čl. 3.4.3 týchto podmienok,
- d) držiteľ certifikátu písomne odmietne zmeny Všeobecných podmienok pre certifikáciu SM počas šiestich týždňov po ich vstupe do platnosti, príp. odmietne možnosť sa s nimi oboznámiť,
- e) platba za výkony certifikačného orgánu nebola zaplatená v stanovenej dobe (ani po upomienke),
- f) nastanú iné dôvody na odobratie v zmysle čl. 3.2.8, alebo dôvody vyplývajúce zo zmluvy s klientom, ak klient túto zmluvu poruší, odstúpi od nej, či sa zachová v rozpore s dohodnutým predmetom zmluvy.

3.4.3. Certifikačný orgán má právo pozastaviť platnosť certifikátu, pokiaľ:

- a) dozor nemôže byť uskutočnený v riadnom termíne, stanovenom v Zmluve o kontrolnej činnosti z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, a zároveň klient požiadala o odklad vykonania dozorného auditu a vedúci certifikačného orgánu po zvážení dôvodov rozhodne kladne. Pozastavenie platnosti certifikátu trvá do doby riadneho vykonania dozorného auditu, ktorého termín je pevne stanovený, najviac však 6 mesiacov od pôvodne stanoveného termínu, pričom za pôvodne stanovený termín je považovaný dátum vydania certifikátu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky čl. 3.4.2,
- b) pri dozore sa preukáže, že niektoré predpoklady pre certifikáciu SM už nie sú klientom uplatňované, ale súčasne certifikačný orgán môže oprávnenne predpokladať odstránenie nezhôd v stanovenej lehote, najviac však 3 mesiace od vykonania

dozorného auditu. Pokiaľ tento termín nebude dodržaný z dôvodov, ktoré vzišli zo strany klienta, platí analogicky čl. 3.4.2. Lehota pre pozastavenie certifikátu môže trvať maximálne 6 mesiacov, potom nastáva buď fáza obnovenia platnosti pri naplnení podmienok pre trvanie platnosti certifikátu SM vyššie popísaných, alebo odobratie certifikátu podľa čl. 3.4.2 týchto podmienok.

- c) v prípadoch podľa čl. 3.2.8,
 - d) certifikačný orgán má právo obmedziť rozsah certifikácie, aby vylúčil tie časti predmetu certifikácie, ktoré nespĺňajú požiadavky, pokiaľ sa pri audite preukáže, že klient vážne alebo trvale neplní požiadavky kladené na tieto časti predmetu certifikácie.
- 3.4.4. v prípade ukončenia platnosti certifikátu podľa čl. 3.4.1, alebo odobratí certifikátu podľa čl. 3.4.2 týchto podmienok, nasleduje zrušenie odkazu na certifikáciu zo zoznamu certifikovaných klientov a klient nie je ďalej oprávnený preukazovať sa certifikovaným SM, ani používať certifikáty a certifikačnú značku ako dôkaz certifikovaného SM. Pri pozastavení platnosti certifikátu podľa čl. 3.4.3 týchto podmienok je klient písomne upozornený, že do doby obnovenia platnosti certifikátu nie je ďalej oprávnený preukazovať sa certifikovaným SM, ani používať certifikáty ako dôkaz certifikovaného SM.

3.5. **Záznamy o certifikácii systému manažérstva**

Certifikačný orgán podáva klientovi (držiteľovi certifikátu) správy o podstatných zmenách certifikačného a kontrolného riadenia, alebo o zmenách normy či predpisu, ktorý je základom pre certifikáciu. Mimo toho sú správy o týchto zmenách verejnosti prístupné na webovom sídle spoločnosti EIC.

3.6. **Správa držiteľovi certifikátu o zmenách v certifikačnom postupe**

Certifikačný orgán podáva klientovi (držiteľovi certifikátu) správy o podstatných zmenách certifikačného a kontrolného riadenia, alebo o zmenách normy či predpisu, ktorý je základom pre certifikáciu. Mimo toho sú správy o týchto zmenách verejnosti prístupné na webovom sídle spoločnosti EIC.

4 **Sťažnosti a odvolania**

- 4.1. Klient môže proti výsledkom certifikačného procesu podať odvolanie a ďalej môže proti úkonom a postupom certifikačného orgánu pri posudzovaní vzniesť sťažnosť.
- 4.2. Sťažnosť resp. odvolanie musí klient podať písomne, resp. prostredníctvom emailu na mailovej adrese: eic@eic.sk s odôvodnením a s dôkazmi oprávnenosti.
- 4.3. O sťažnosti resp. odvolaniu, vzťahujúcom sa k posudzovaniu, či k výsledkom certifikácie, rozhoduje komisia stanovená riaditeľom spoločnosti EIC.
- 4.4. Sťažnosť je možné podať do 14 dní od okamihu vzniku jej príčiny. Odvolanie je možné podať v lehote 14 dní od oznámenia výsledku certifikácie klientovi. O sťažnosti či odvolaní musí EIC rozhodnúť do 30 pracovných dní od ich zaevidovania. O prípadnom predĺžení lehoty z dôvodu komplexného preverenia podania o viac ako 60 pracovných dní je klient písomne informovaný zamestnancom povereným vybavovaním odvolania resp. sťažnosti pred jej uplynutím.
- 4.5. Ďalšie podrobnosti sú prístupné na webovom sídle spoločnosti EIC.

5 Záverečné ustanovenia

- 5.1. Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM môžu byť s ohľadom na ustanovenie § 273 Obchodného zákonníka neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatváranej medzi EIC a klientom, prípadne v niektorých dojednaniach zmluva môže na ne odkazovať. Podpisom zmluvy sa stávajú Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM záväznými a vynútiteľnými pre zmluvné strany.
- 5.2. Tieto Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM sú platné a účinné od 01.06.2024 a platia len pre nové certifikačné a recertifikačné prípady, uzavreté od tohto dátumu. Prestávajú platiť, akonáhle vstúpia do platnosti nové Všeobecné podmienky pre certifikáciu SM. Všeobecné podmienky sú vždy v aktuálnej verzii zverejnené na webovom sídle spoločnosti www.eic.sk

V Prešove, dňa 20.05.2024

Ing. Martin Fendrych v. r.
vedúci certifikačného orgánu systémov manažérstva

