

Všeobecné obchodní podmínky DEKRA CZ a.s. - Certification pro certifikaci manažerských systémů

1 Oblast platnosti a předmět smlouvy

Tyto podmínky platí pro všechny právní vztahy mezi DEKRA CZ a.s. (dále jen „DEKRA“), jejími pracovníky a spolupracovníky (dále jen „auditor“ nebo „auditoři“) a jejími zákazníky (objednateli) (dále jen „zákazník“ nebo „zákazníci“). Především se jedná o smlouvy uzavřené mezi DEKRA a jejími zákazníky na podkladě přijaté nabídky („smlouvy“), pokud není v konkrétní smlouvě písemně stanoveno jinak nebo je toto nařízeno zákonným předpisem.

Předmětem smlouvy je provedení auditu a prověření stupně plnění požadavků zákazníkem stanovené normy, případně dodržování příslušných zákonných požadavků a také zprostředkování vystavení a správy certifikátu u společnosti DEKRA Certification GmbH.

Auditoři jsou oprávněni dávat zákazníkům závazné pokyny týkající se textů na certifikátu a potvrzovat a přebírat od zákazníků v zastoupení DEKRA objednávku certifikátů.

2 Povinnosti zákazníka

2.1 Předání podkladů

Zákazník se zavazuje, že v rámci certifikace svého systému managementu systému (dále jen „MS“) předá pracovníkům DEKRA všechny potřebné informace a podklady, a to bezplatně a v dohodnutém termínu.

2.2 Informace

Zákazník se zavazuje sdělit auditorům veškeré úplné a pravdivé informace potřebné k vyhodnocení MS. DEKRA se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech takto získaných informací.

Odpovědní pracovníci zákazníka musí být v průběhu auditu k dispozici podle plánu auditu, který zasílá auditor zákazníkovi před zahájením auditu. Auditoři jsou oprávněni nahlížet do všech vyžádaných podkladů zákazníka.

2.3 Oznamovací povinnost

Zákazník, který se stane držitelem certifikátu uděleného DEKRA Certification GmbH na základě zprostředkování DEKRA, má povinnost neprodleně sdělit auditorům všechny podstatné změny, které mají vliv na funkci certifikovaného MS nebo na současně platné certifikační podmínky.

2.4 Odsouhlasení termínů

Předběžný termín pro provedení auditu je uveden ve smlouvě na provedení auditu uzavřené mezi DEKRA a zákazníkem za účelem certifikace zákazníka. Následně je konkretizován a upřesněn na základě telefonické či emailové dohody mezi auditorem a zákazníkem a uveden v plánu auditu zaslaným auditorem zákazníkovi. V případě, že zákazník nemůže takto odsouhlasený termín dodržet, je povinen nahradit společnosti DEKRA veškeré náklady, které jí vznikly v souvislosti s přípravou auditu. Bude-li nutně termín zahájení auditu z důvodů na straně zákazníka posunut a zákazník bude o tomto informovat společnost DEKRA krátce před domluveným termínem (tj. tři dny nebo méně před plánovaným termínem zahájení auditu), je zákazník povinen uhradit společnosti DEKRA veškeré s tím spojené náklady ve výši stanovené společností DEKRA.

2.5 Platební povinnosti

DEKRA vystaví zákazníkovi fakturu, která splňuje náležitosti daňového dokladu po provedení auditu. Zákazník je povinen uhradit fakturu do doby splatnosti uvedené na faktuře. Splatnost vystavené faktury je 14 dní. Po uhrazení faktury bude zákazníkovi předána Zpráva z auditu schválená Grémiem DEKRA Certification GmbH a v případě (re)certifikace certifikáty. Zákazník je povinen

spolu s úhradou sjednané ceny za úkony společnosti DEKRA uhradit též daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

Ceny za úkony prováděné společností DEKRA se řídí aktuálním ceníkem služeb DEKRA. Tento je ve své aktuální podobě ke dni nabídky součástí smlouvy uzavřené mezi DEKRA a zákazníkem. Dojde-li v průběhu provádění auditu ke změně v ceníku služeb DEKRA, zákazník musí být s těmito změnami obeznámen.

V případě, že se nezačnou do jednoho roku ode dne uzavření smlouvy mezi zákazníkem a DEKRA realizovat úkony podle smlouvy (provedení auditu) z důvodů na straně zákazníka, je zákazník povinen společnosti DEKRA uhradit 20 % z ceny za provedení auditu a smlouva zaniká, nedohodou-li se smluvní strany jinak.

2.5.1 Nedodržení lhůt splatnosti

Je-li zákazník v prodlení s placením, je DEKRA oprávněna odstoupit od smlouvy. Tím není dotčeno právo společnosti DEKRA na náhradu škody.

Zákazník je povinen uhradit společnosti DEKRA úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den z prodlení. Tím není dotčeno právo společnosti DEKRA na náhradu škody.

2.5.2 Předčasné ukončení smlouvy zákazníkem

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy nebo tuto vypoví dříve, než bude ukončené poskytování plnění jako celek, je zákazník povinen uhradit společnosti DEKRA částku 20 % z ceny neprovedených úkonů sjednaných ve smlouvě coby odstupné (představující paušalizované administrativní náklady spojené s již provedenou činností nebo ukončením certifikace) jakož i náklady, které společností DEKRA vznikly v souvislosti s úhradou smluvní odměny auditorům (doloženo fakturou auditora). Tím není dotčeno právo společnosti DEKRA domáhat se náhrady škody v plné výši.

2.5.3 Cenové kalkulace

Cena certifikačních postupů je kalkulována dle interních směrnic, které odpovídají mezinárodním standardům IAF pro certifikační organizace. Cena zahrnuje přípravu auditu, přezkoumání dokumentace, provedení vlastního auditu, vyhodnocení auditu včetně zpracování Zpráv z auditu, vystavení certifikátu a správní činnosti, používání certifikační značky. Cena za úkony může být ze strany DEKRA zvýšena, a to v případě, že dojde ke zvýšení nákladů, z nichž kalkulace ceny vychází a které nebylo možno předvídat. Zákazník musí být se zvýšením ceny obeznámen.

2.6 Prostory

Zákazník je povinen dát k dispozici při provádění auditu auditorům odpovídající prostory.

2.7 Witness audit

V rámci auditů společností DEKRA musí být do sídla či jiných prostor zákazníka umožněn přístup witness auditorům, představitelům DAkKS nebo jejich zástupcům. Witness audit prováděný orgánem DAkKS nebo společností DEKRA nelze odmítnout.

2.8 Předpoklady certifikace

Zákazník je povinen předložit pro řádné provedení certifikačního, opakovacího nebo dozorového auditu auditorovi či DEKRA následující:

- záznamy o přezkoumání vedením ohledně účinnosti a efektivnosti MS;

- úplné záznamy z interních auditů (též ze všech poboček, závodů apod.) zákazníka;
- záznamy o vyhodnocení dodavatelů zákazníka
- důkazy o plnění relevantních požadavků normy.

3 Povinnosti DEKRA

3.1 Ručení

DEKRA na sebe bere záruky provedení auditu podle nejlepších vědomostí, svědomí a pomocí kvalifikovaného personálu.

DEKRA nemůže dávat záruky v případě neuznání certifikátu třetí stranou nebo nesplnění očekávání s ohledem na přínosy certifikace. Vzhledem k tomu, že prověření fungování systému je prováděno vzorkováním namátkovým způsobem, DEKRA nebere na sebe zodpovědnost za bezchybné fungování MS u zákazníka.

3.2 Důvěra

Obchodní vztah probíhá na základě oboustranné důvěry mezi DEKRA a jejím zákazníkem. DEKRA si zakládá na tom, že udělá vše proto, aby projevenou důvěru neklamala.

3.3 Ochrana autorských práv

DEKRA si vyhrazuje autorská práva na veškeré provedené úkony a výstupy z její činnosti a činnosti auditorů, pokud tyto autorskému právu podléhají. Zákazník je oprávněn – zvláště u dokumentů, které jsou zpracovány v rámci provádění auditu, tzn. poznámky, pracovní podklady, pomocné prostředky apod. – používat je jen pro účely plnění svých povinností dle smlouvy. Kopírování, rozmnožování a zveřejňování všech dokumentů zpracovaných v rámci plnění smlouvy podléhá v každém případě předchozímu písemnému schválení ze strany DEKRA.

3.4 Jmenování auditorů

DEKRA je povinna jmenovat jenom takové auditory, kteří disponují odbornou kvalifikací a mají odpovídající zkušenosti v oblasti posuzování MS a na základě svých charakterových vlastností jsou jmenováni jako auditoři DEKRA.

Jestliže zákazník odmítne jednoho nebo i více auditorů společnosti DEKRA, kteří jsou společností DEKRA jmenováni pro konkrétní zakázku, je DEKRA povinna zpracovat nový návrh pro jmenování auditorů.

V případě, že před zahájením nebo během provádění auditu jmenovaný auditor z důvodů nepředvídaných okolností není schopen audit provést, je DEKRA po dohodě se zákazníkem povinna jmenovat náhradního auditora.

4 Certifikát DEKRA

4.1 Audity

4.1.1 Předaudit

Na přání zákazníka provede DEKRA předaudit (cena uvedená v nabídce). Prověření realizované společností DEKRA v rámci předauditů obvykle obsahují přezkoušení dokumentace týkající se MS a namátkovou kontrolu funkčnosti MS. Provedení předauditů nepředstavuje jistotu pro zákazníka či jakoukoliv jinou osobu, že všechny případné chyby v systému (MS) budou odhaleny a identifikovány.

4.1.2 Certifikační postupy

Smlouva mezi DEKRA a zákazníkem ohledně provedení auditu za účelem certifikace zákazníka společně s požadovaným termínem auditu, by měla být předložena společností DEKRA min. 2 měsíce před požadovaným termínem auditu.

Certifikační audit se podle akreditačního postupu provádí ve dvou fázích, obě tyto fáze jsou provedeny vždy na místě u zákazníka.

1. fáze zahrnuje zejména analýzu připravenosti s přezkoumáním dokumentace, přičemž výsledky 1. fáze si mohou vyžádat změny plánování 2. fáze.

Od konce 1. fáze do zahájení 2. fáze nesmí uplynout více než 6 měsíců. Není-li možné tuto šestiměsíční lhůtu dodržet z důvodu, za který odpovídá zákazník, je zákazník povinen navíc uhradit opakování 1. fáze.

Certifikační audit se skládá z obsáhlého přezkoušení dokumentace týkající se MS, dále posouzení organizačního zabezpečení, průběhu a postupů procesu, jakož i proniknutí požadavků MS do praxe. Zákazník je povinen zajistit, aby požadovaná dokumentace, týkající se MS ve formě příručky kvality, směrnic a pracovních postupů, byla společností DEKRA a auditorům k dispozici, nejpozději však v okamžiku v den zahájení 1. fáze auditu. Nejsou-li výše uvedené lhůty z jakýchkoliv důvodů na straně zákazníka dodrženy, DEKRA nenesou odpovědnost za případné nedodržení sjednaných termínů pro provádění auditu. Upřesnění termínů provádění auditu se provádí na základě domluvy mezi auditorem a zákazníkem.

4.1.2.1 1. fáze certifikačního auditu (Analýza připravenosti a přezkoušení dokumentace)

Poté, co auditor provede přezkoušení zákazníkem předložené dokumentace, a na základě tohoto přezkoušení se provedení auditu jeví jako reálné, potvrdí auditor zákazníkovi termín 2. fáze auditu. Jestliže auditor zjistí při přezkoušení dokumentace hrubé odchylky, neprodleně o nich informuje zákazníka a zašle mu Zprávu o přezkoušení dokumentace. **Bez odstranění hrubých odchylek není možno realizovat 2. fázi auditu. V případě, že 2. fáze auditu nebude z těchto důvodů (porušení povinností na straně zákazníka - poskytnutí nedostatečných či chybných vstupních údajů či neodstranění odchylek) realizována (vůbec anebo včas), má DEKRA právo od smlouvy odstoupit. Za porušení uvedených povinností má DEKRA dále právo zákazníkovi fakturovat smluvní pokutu ve výši vynaložených cestovních nákladů souvisejících s vykonanou 1. fází auditu a dále 20 % z ceny certifikačního auditu, která byla sjednána ve smlouvě** uzavřené mezi DEKRA a zákazníkem ohledně provedení auditu za účelem certifikace zákazníka. Tím není dotčeno právo DEKRA domáhat se náhrady škody v plné výši.

4.1.2.2 2. fáze certifikačního auditu

DEKRA provádí audit v termínu mezi stranami dohodnutém dle těchto podmínek. Během auditu se auditoři přesvědčují, zda písemná stanovení v MS mají též odpovídající zavedení v praxi. Nedostatky, které auditoři zjistí během auditu (odchylky, zjištění, doporučení) jsou projednány se zákazníkem v rámci závěrečného pohovoru. Zákazník obdrží od společnosti DEKRA oficiální Zprávu z auditu po schválení certifikačním grémiem, ve které jsou uvedeny výsledky, doporučení, zjištění, odchylky, které byly projednány při závěrečném pohovoru.

4.1.3 Dozorový audit

Podkladem pro udržení certifikátu jsou roční dozorové postupy (dozorové audity, zpracování Zprávy z auditu auditorem DEKRA a vyhodnocení certifikačním grémiem DEKRA Certification GmbH, vč. vypracování Rozhodnutí o 1. nebo 2. dozorovém auditu). Dozorový audit by měl proběhnout v rámci stanovených lhůt, tedy nejpozději do 12 resp. 24 měsíců od posledního dne certifikačního/recertifikačního auditu. Předmětem je prověření stálého plnění požadavků stanovené normy a účinného fungování systému v praxi. Výsledek prověření zpracuje DEKRA ve Zprávě z dozorového auditu. Při zjištění nedostatků je na rozhodnutí DEKRA, zda provede následný audit; náklady na jeho provedení je zákazník povinen společnosti DEKRA uhradit. Nemůže-li být dozorový audit proveden z důvodů na straně zákazníka, nebo jsou-li výsledky dozorového auditu nevyhovující, je DEKRA oprávněna iniciovat odejmutí certifikátu zákazníkovi.

Neumožní-li zákazník z důvodu, který je na jeho straně, provedení již domluveného dozorového auditu, má DEKRA právo domáhat se náhrady škody.

4.1.4 Recertifikační/opakovací audit

Před uplynutím doby platnosti certifikátu je proveden recertifikační audit za účelem obnovení platnosti certifikátu. Ohledně provedení recertifikačního auditu uzavře DEKRA se zákazníkem novou smlouvu (dodatek).

4.1.5 Následný audit

Jsou-li v rámci certifikačního, dozorového nebo opakovacího auditu zjištěny a identifikovány hrubé nedostatky, je na rozhodnutí DEKRA, zda bude proveden u zákazníka následný audit. Zákazník je povinen společnosti DEKRA uhradit poplatky za následný audit, jakož i veškeré náklady s prováděním následného auditu spojené. Ohledně provedení následného auditu uzavře DEKRA se zákazníkem novou smlouvu (dodatek). V případě neakceptace nové smlouvy (dodatku) bude zákazníkovi certifikát odejmut.

4.1.6 Doplnující audit

V mimořádných případech má DEKRA právo realizovat doplňující audit. Toto přichází v úvahu především tehdy, jsou-li známé důvody pro další neuznávání certifikátů zákazníka, kterými jsou např. změny norem, směrnic nebo dohod, které mají zásadní vliv na certifikaci zákazníka. Zákazník je povinen společnosti DEKRA uhradit poplatky za doplňující audit, jakož i veškeré náklady s prováděním doplňujícího auditu spojené. Ohledně provedení doplňujícího auditu uzavře DEKRA se zákazníkem novou smlouvu (dodatek). V případě neakceptace nové smlouvy (dodatku) bude zákazníkovi certifikát odejmut.

4.2 Doba a oblast platnosti

Doba platnosti certifikátu činí standardně 3 roky, její konkrétní délka je uvedena na Rozhodnutí o certifikaci a na vlastním certifikátu.

Platnost certifikátu se vztahuje pouze na oblast činností uvedených na certifikátu.

4.3 Použití certifikátu

Zákazník může používat certifikát při všech obchodních jednáních, zveřejnit v prostorách firmy, ve svých propagačních materiálech a na webových stránkách.

4.4 Odejmutí certifikátu

Důvody pro odejmutí certifikátu mohou být následující:

- podstatná změna v MS zákazníka;
- zákazník přestane splňovat požadavky konkrétní normy;
- neprovedení dozorového/ opakovacího / následného / doplňujícího auditu;
- neuhrazení ceny služby nebo její části;
- zákazník používá nepřesné nebo nepravdivé údaje vztahující se k MS, používá certifikát mimo oblast platnosti, pro kterou byl vydán, v případě, že odmítne realizovat dozorový či jiný následný audit;
- při opomíjení informační povinnosti zákazníka při změnách MS nebo organizace

Neprodlouží po odejmutí certifikátu nesmí zákazník tento certifikát dále používat a je povinen ze všech materiálů odstranit prohlášení o certifikaci MS.

4.5 Vydání a omezení

Certifikát je udělen na základě Rozhodnutí o certifikaci, vydávaného certifikačním grémiem DEKRA Certification GmbH, Stuttgart, SRN.

Certifikát nemůže být vydán, nejsou-li splněny podmínky pro jeho udělení, např. pro odchylky zjištěné při auditu a je-li stanoveno provedení následného auditu.

Nejsou-li nedostatky odstraněny do následného auditu, nemůže být certifikát vydán a musí být opakován celý proces certifikace a znovu uhrazena jeho celá cena.

4.6 Soubor majitelů certifikátu

DEKRA poskytne aktualizovaný referenční seznam udělených certifikátů na vyžádání.

4.7 Reklama s pečeti DEKRA

V případě pozitivního vyhodnocení a rozhodnutí o certifikaci zákazníka certifikačním grémiem DEKRA Certification GmbH obdrží zákazník spolu s certifikátem pečeti DEKRA, které může využívat k reklamním a propagačním účelům.

Zákazník nesmí tyto pečeti jakýmkoliv způsobem měnit nebo do nich zasahovat. Tyto pečeti nelze použít na polepování produktů, výstupů z laboratoří a kalibračních listů, ani jakýmkoli jiným způsobem, kde by tato pečeť mohla být spojována s konkrétním produktem.

V případě uplynutí doby platnosti nebo odejmutí certifikátu nesmí zákazník tyto pečeti dále nikde používat, tedy veřejně vystupovat jako organizace certifikovaná společností DEKRA.

5 Reklamacce

Zprávu z auditu popř. vystavený certifikát je možné reklamovat v rámci lhůty 30 dnů od jeho obdržení. Reklamaci vystaveného certifikátu není možné uznat, je-li vystavený certifikát shodný s prokazatelně schváleným návrhem. Záruční povinnosti budou plněny podle volby bezplatným odstraněním nedostatků nebo novým plněním. Vyskytnou-li se opakované nedostatky, zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat odpovídající úhrady (změnu smlouvy nebo snížení ceny).

6 Výpověď před započatím plnění

Smlouva uzavřená mezi společností DEKRA a zákazníkem může být kteroukoliv ze stran písemně vypovězena. **Písemná výpověď musí být druhé straně doručena nejméně 6 týdnů před domluveným termínem zahájení certifikačního či recertifikačního auditu. V případě výpovědi smlouvy zákazníkem má DEKRA právo domáhat se úhrady smluvní pokuty dle čl. 2.5.2 těchto VOP a náhrady škody (zejména vynaložených nákladů a ušlého zisku).**

7 Přerušeni a předčasné ukončení auditu

Při přerušeni nebo předčasném ukončení provádění auditu z důvodů na straně zákazníka je zákazník povinen nahradit společnosti DEKRA veškeré dosud vzniklé náklady. Tím nejsou vyloučeny ujednání ohledně smluvních pokut.

8 Příslušnost soudu a platné právo

Tyto všeobecné obchodní podmínky se řídí českým právem. Pro jakékoliv nároky vyplývající ze smlouvy uzavřené mezi společností DEKRA a zákazníkem je místem plnění sídlo společnosti DEKRA.

9 Neplatnost některého ustanovení, vedlejší úmluvy

DEKRA a zákazník se v případě zdánlivosti, nevymahatelnosti, neplatnosti nebo neúčinnosti jednoho nebo více ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek nebo jejich částí zavazují takovému zdánlivé, nevymahatelné, neplatné nebo neúčinné ustanovení nahradit takovým platným nebo účinným ustanovením, které se co nejvíce blíží ekonomickému smyslu a podstatě

dotčeného ustanovení. Tím není dotčena platnost ostatních podmínek.

10 Nabytí platnosti, účinnost

Certifikát nabyvá platnosti datem vydání uvedeném na certifikátu. Ukončení platnosti je uvedeno též na certifikátu. Podmínkou platnosti po dobu platnosti je absolvování dozorových postupů po 12 a 24 měsících od posledního dne (re)certifikačního auditu s pozitivním výsledkem. V případě negativního výsledku dozorového auditu (a případného následného auditu) nebo jeho neabsolvování ztrácí certifikát platnost a nesmí být dále používán.

11 Compliance

Smluvní strany se dohodly na dodržování nejvyšších etických principů a protikorupčního jednání po dobu účinnosti smlouvy. Smluvní strany pro dosažení tohoto účelu shodně definují dále uvedený pojem: „korupční jednání“ znamená nabídnutí, slib nebo předání stejně jako požadování či přijetí, jakékoli nepatřičné výhody, dále pak ve snaze urychlit řízení poskytnutí nebo přijetí odměny, nepatřičného daru, projevu pohostinnosti, úhrady výdajů ať už přímo nebo nepřímo, osobě nebo od osoby na pozici kteréhokoli zaměstnance či člena statutárního orgánu soukromého či veřejného sektoru (včetně osoby, která v jakékoli funkci rozhoduje za nebo pracuje pro společnost nebo organizaci v soukromém či veřejném sektoru), za účelem obdržení, ponechání nebo směřování obchodu nebo zajištění jakékoli jiné výhody při uzavření a realizaci smlouvy a dílčích plnění. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že veškeré osoby podílející se na plněních dle smlouvy, jakož i jím a jimi ovládané osoby se budou řídit těmito protikorupčními zásadami.

DEKRA si vyhrazuje právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit, jakož i odmítnout dílčí plnění, pokud shledá, že se zákazník, jeho spolupracovníci či zaměstnanci nebo jeho či jejich ovládající či jím nebo jimi ovládaná osoba, při realizaci smlouvy přímo nebo prostřednictvím svého zástupce dopustil/a korupčního jednání a v přiměřené lhůtě nepřijal/a včasné a uspokojivé opatření k nápravě k písemné výzvě druhé Smluvní strany.

Smluvní strany prohlašují a zaručují, že při realizaci všech činností spojených se smlouvou budou dodržovat všechny platné zákony týkající se ochrany životního prostředí, likvidace materiálů, vypouštění chemických látek, plynů nebo jiných látek nebo materiálů do životního prostředí nebo přítomnosti těchto materiálů, chemických látek, plynů nebo jiných látek v prostorách jejich zařízení a/nebo zařízení jejich přidružených osob, pokud tyto mají podstatný skutečný nebo potenciální vliv na činnosti spojené se smlouvou. Za porušení uvedených povinností se nepovažuje, bude-li předmětné porušení možné napravit a bude-li napraveno do 30 dnů od data, kdy k porušení dojde. V případě neodstranění závazného stavu na straně zákazníka má DEKRA právo od smlouvy odstoupit, upozornila-li předem na možnost tohoto odstoupení zákazníka.

12. Rozhodné právo, příslušnost soudu

Smluvní vztah a práva a povinnosti stran z něj plynoucí, jakož i smlouva samotná a tyto obchodní podmínky se řídí českým právem. V případě vzniku sporu mezi stranami souvisejícím se smlouvou a právy a povinnostmi stran ze smluvního vztahu plynoucích je příslušným soudem soud v místě sídla DEKRA jako poskytovatele.