

REG_01 SMERNICA
PRE UDELENIE A UDRŽANIE
CERTIFIKÁTU SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA
KRONOCERT s.r.o.

INDEX

ÚVOD	Strana 3
ÚČEL' A ROZSAH AKREDITÁCIE	Strana 3
DEFINÍCIE	Strana 3
VŠEOBECNÉ PODMIENKY	Strana 4
POSTUP CERTIFIKÁCIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA	Strana 6
PRÁVA A POVINNOSTI CERTIFIKOVANEJ ORGANIZÁCIE	Strana 11
POZASTAVENIE CERTIFIKÁCIE	Strana 13
ZRUŠENIE CERTIFIKÁCIE	Strana 14
VZDANIE SA CERTIFIKÁCIE	Strana 15
DÔVERNOSŤ	Strana 16
EKONOMICKÉ A ZMLUVNÉ PODMIENKY	Strana 16
ZODPOVEDNOSŤ	Strana 17
ODVOLANIA	Strana 18
SÚDNE SPORY	Strana 19
REKLAMÁCIE	Strana 19



1. ÚVOD

KRONOCERT s.r.o., ďalej len **KRONOCERT** je certifikačným orgánom, ktorý pôsobí podľa všeobecných kritérií definovaných normami UNI CEI EN ISO/IEC17000 a najmä normou ISO17021-1 a ako nezávislý orgán poskytuje žiadajúcim organizáciám hodnotiace služby a certifikáciu zhody svojich systémov manažérstva v súlade s požiadavkami noriem **G001:2015-14001:2015-45001:2018**.

KRONOCERT nevykonáva, či už priamo alebo prostredníctvom agentúr a subdodávateľov, žiadne služby alebo poradenstvo na podporu organizácie pri zavedení systému manažérstva alebo pri príprave súvisiacej dokumentácie.

2. ÚČEĽ A ROZSAH CERTIFIKÁCIE

Smernica definuje vzťah medzi spoločnosťou **KRONOCERT** a organizáciami, ktoré majú v úmysle získať a zaregistrovať certifikáciu svojho systému manažérstva. Uplatňovanie tejto smernice monitoruje „komisia pre nestrannosť“, v ktorom sú zastúpené zainteresované strany na certifikáciu.

Certifikát **KRONOCERT** je dokument, ktorý potvrdzuje, že žiadajúca organizácia pracuje so systémom manažérstva v súlade s referenčnou normou.

3. DEFINÍCIE

Vo všeobecnosti platia definície uvedené v normách UNI EN ISO a UNI CEI EN ISO/IEC a nasledujúce pojmy použité v texte.

- **Organizácia:** výraz používaný na označenie subjektu, ktorý podal žiadosť o certifikáciu;
- **Prevádzkové jednotky:** sídlo organizácie, kde sa vykonávajú činnosti, na ktoré sa vzťahuje systém manažérstva certifikácie;
- **Pracovisko:** celá oblasť, kde sa vykonávajú činnosti pod kontrolou organizácie, ako aj akékoľvek príslušné

alebo pripojené stavenisko alebo sklad surovín, vedľajších produktov, medziproduktov, finálnych produktov a odpadových materiálov a akákoľvek infraštruktúra a pevné alebo iné inštalácie používané pri vykonávaní týchto činností;

- **Vedúci audítorskej skupiny RGVI:** osoba, ktorá koordinuje audítorskú skupinu GVI;
- **Audítorská skupina (GVI):** pracovníci menovaní spoločnosťou **KRONOCERT** na vykonanie hodnotenia

manažérskeho systému organizácie;

- **Certifikácia systémov manažérstva:** pojem zahŕňa samostatné alebo integrované systémy manažérstva, ako sú: kvalita, životného prostredia a bezpečnosť;
- **Dohľad / udržanie manažérskeho systému certifikovanej organizácie:** audit sa koná s ročným odstupom a jeho cieľ je overenie dodržania požiadaviek certifikácie v súlade s referenčnou normou;
- **Audit, hodnotenie a overovanie:** sú v texte používané ako synonymá;
- **Audit na diaľku – vzdialené posudzovanie:** vykonanie auditu z iného miesta, ako je sídlo hodnotenej organizácie použitím technológie ICT;
- **Zmiešaný audit:** kombinácia auditu na mieste a auditu na diaľku;
- **Audit dokumentov – preskúmanie dokumentácie:** preskúmanie dokumentov, ktoré sa vykonáva bez fyzickej alebo virtuálnej prítomnosti organizácie. To nevylučuje možnosť, že zodpovedný audítor môže kontaktovať organizáciu a požiadať o objasnenie alebo doplnenie dokumentácie. Preskúmanie dokumentácie je zabezpečené schémami alebo referenčnými smernicami.
- **Doplňkový audit:** akékoľvek dodatočné overenie v porovnaní s bežným certifikačným procesom (napr. Dodatky, doplnkové po zastavení)

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Všetky organizácie môžu požiadať o certifikáciu. Aby mohol byť certifikačný proces certifikačným orgánom KRONOCERT aktivovaný, žiadajúca organizácia musí:

- mať systém manažérstva v súlade s príslušnými požiadavkami referenčnej legislatívy a prípadné osobitné ustanovenia;
- popísať zavedený systém manažérstva a doložiť ho príslušnými dokumentmi;
- prijať pravidlá stanovené v danej smernici a podmienky stanovené KRONOCERT. Prijatie ponuky, vydanie certifikátu a jeho udržiavanie zahŕňa platbu očakávaných poplatkov. Nesplnenie týchto povinností v stanovenom termíne má za následok pozastavenie alebo zrušenie certifikátu.

Organizácia sa zaväzuje udržiavať svoje produkty a/alebo služby v súlade so všetkými zákonnými požiadavkami, ako aj s platnými smernicami, zákonmi a nariadeniami.

KRONOCERT má povinnosť overiť na základe odberu vzoriek v súlade s časmi auditu, že organizácia pozná a je schopná riadiť všetky povinné aspekty súvisiace so systémom manažérstva, ktorý podlieha certifikácii.

Zmeny certifikačných požiadaviek môžu nastať pri:

- Zmenách referenčných predpisov zo strany orgánov pre akreditačné normy;
- Zmenách podmienok pre vydanie certifikátu spoločnosťou **KRONOCERT**.

V týchto prípadoch **KRONOCERT** bezodkladne informuje certifikované a/alebo organizácie v certifikačnom procese, stanovením dátumu, od ktorého zmeny vstúpia do platnosti a určí primeraný čas (prechod), aby sa organizácie prispôbili novým požiadavkám.

Organizácie, ktoré nemajú v úmysle prispôbiť svoj systém manažérstva zmenám, sa môžu certifikácie vzdať za predpokladu, že to oznámia spoločnosti **KRONOCERT**.

V prípade zmien referenčných noriem, **KRONOCERT** si vyhradzuje právo na overenie súladu primeranosti systému manažérstva organizácie s novými požiadavkami.

Náklady za prípadné audity znáša certifikovaná organizácia.

KRONOCERT vedie zoznam dostupných certifikovaných organizácií na svojej webovej stránke: www.kronocert.com.

KRONOCERT zverejňuje údaje aj v prípade pozastavenia, zrušenia a vzdania sa certifikácie.

Podobné informácie sa zasielajú orgánom, s ktorými má **KRONOCERT** uzatvorené dohody o uznaní. Organizácia môže byť tiež zaradená do databázy akreditovaných subjektov, ktoré zase môže sprístupniť informácie na svojej stránke orgánom, ktoré podpísali zmluvy o zverejnení (napr. obchodné komory).

5. POSTUP CERTIFIKÁCIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA

5.1 Žiadosť o cenovú ponuku/žiadosť o certifikáciu a prijatie ponuky

Organizácia, ktorá má v úmysle získať certifikáciu, musí požiadať o ponuku predložením žiadosti spolu s požadovanou dokumentáciou.

KRONOCERT pristúpi k preskúmaniu predloženej dokumentácie za účelom overenia úplnosti a primeranosti všeobecných informácií, vypracuje a odošle cenovú ponuku.

Podpísaním a prijatím ponuky sa zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami potvrdí. Organizácia sa tiež zaväzuje rešpektovať a akceptovať ustanovenia tejto smernice a jej následných zmien, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť ponuky, a ktorých obsah organizácia vyhlasuje, že pozná.

Smernice sú dostupné na webovej stránke: www.kronocert.com.

Pre certifikáciu zahraničných organizácií platia všetky podmienky, ktoré upravujú udelenie certifikácie národným organizáciám, pokiaľ nie sú stanovené osobitné ustanovenia v súlade s dohodami uzavretými **KRONOCERT** v medzinárodnom meradle a aspektami súvisiacimi s platnou legislatívou na miestnej úrovni.

Nie je možné začať certifikačné činnosti, ak zmluva nie je predtým podpísaná organizáciou.

Certifikácia sa vydáva a udržiava iba v prítomnosti právne platnej certifikačnej zmluvy.

5.2 Vydanie certifikátu

Po prijatí ponuky **KRONOCERT** dohodne s organizáciou dátum na vykonanie auditu. Prijatie zmluvy neznamena, že odsúhlasenie certifikácie je samozrejma.

KRONOCERT vymenuje auditorskú skupinu a posielala oznámenie organizácii o zložení auditorskej skupiny. Organizácia je povinná do štyridsiatich ôsmich (48) hodín od prijatia oznámenia, akceptovať auditorskú skupinu alebo v prípade oprávnených dôvodov môže písomne požiadať o výmenu jedného alebo viacerých audítorov s uvedením dôvodov.

Jeden člen skupiny pôsobí ako vedúci auditorskej skupiny (RGVI). V prípade malých alebo stredných organizácií môže byť auditorská skupina zložená z jedného audítora.

Spravidla sa audit vykonáva v priestoroch organizácie, a v prípade potreby aj na pracoviskách, kde sa vykonáva činnosť, ktorá je predmetom certifikácie.

Za určitých podmienok je možné časť overenia dohodnúť s organizáciou aj na diaľku.

Certifikačný audit prebieha v dvoch etapách:

AUDIT STAGE 1: zameraný na preskúmanie dokumentácie a na úroveň prípravy.

Na konci Stage 1 **GVI** stanovuje dátumy na vykonanie Stage 2.

Auditorská skupina vykoná v oboch etapách úvodnú poradu s vedením organizácie, pri ktorej predstaví plán a priebeh auditu.

Medzi Stage One (1) a Stage Two (2) nemôže uplynúť obdobie dlhšie ako šesť (6) mesiacov, inak sa musí vykonať nový audit Stage One (1).

Medzi Stage One (1) a Stage Two (2) musí uplynúť primeraný čas s prekonaním nedostatkov zistených počas Stage One (1).

Na konci Stage One (1) **GVI** pripraví správu a oznámi organizácii akékoľvek nedostatky, ktoré by mohli viesť k odkladu Stage Two (2).

AUDIT STAGE TWO 2: zameraný na vyhodnotenie implementácie a efektívnosti systému manažérstva organizácie.

Nevyhnutnou podmienkou na vykonanie auditu je plná funkčnosť systému manažérstva v súlade s požiadavkami referenčnej normy a najmä, že organizácia vykonala celý cyklus interných auditov a aspoň jedno preskúmanie manažmentom.

Organizácia zabezpečí, aby:

- všetky dokumenty týkajúce sa systému manažérstva, pre ktoré bola certifikácia požadovaná a všetky záznamy týkajúce sa uplatňovania systému manažérstva boli k dispozícii audítorom;
- audítori boli asistovaní počas vykonávania auditu;
- v závislosti od potrieb auditu bol povolený prístup do prevádzkových miest.

Organizácia má v tejto súvislosti príležitosť konfrontovať sa s RGVI a objasniť svoje stanovisko k tomu, čo bolo komunikované.

Správa vypracovaná vedúcim audítorom a následne odovzdaná organizácii obsahuje výsledky auditu.

Počas záverečnej porady a za prítomnosti vedenia organizácie, GVI prezentuje výsledky hodnotenia a prípadné pripomienky týkajúce sa zhody systému manažérstva.

Dokumentácia auditu pozostáva z:

- audítorskej správy a súvisiacich príloh;
- prípadných formulárov na nezhody.

Ak sa zistia nezrovnalosti, organizácia musí predložiť spoločnosti **KRONOCERT** plán na vykonanie potrebných nápravných opatrení na splnenie požiadaviek na vydanie certifikátu.

Okrem toho organizácia preukáže, že všetky nápravné opatrenia boli zavedené a overené, a že existuje presný a dôveryhodný záväzok dosiahnuť úplný súlad v stanovenom čase. **KRONOCERT** môže požiadať o zaslanie dokumentácie na podporu riadenia nápravných opatrení.

Keď neexistujú dôkazy o dosiahnutí úplného súladu alebo, keď stanovené časy implementácie nápravných opatrení sú obzvlášť dlhé (napríklad v prípade čakania na získanie povolení alebo štrukturálnych zmien), môže **KRONOCERT** pristúpiť k ďalšiemu čiastočnému alebo celkovému doplnkovému auditu.

V prípade závažných klasifikovaných nezhôd, musí overená organizácia ukončiť implementáciu nápravných opatrení do tridsiatich (30) dní od posledného dňa Stage Two (2), inak sa musí vykonať nový Stage Two (2).

Efektívnosť plánu nápravných opatrení implementovaného organizáciou posúdi **KRONOCERT** aj počas nasledujúceho auditu.

Dokumentácia týkajúca sa fáz hodnotenia systému manažérstva podlieha rozhodnutiu rozhodovacej komisie na vydanie certifikátu. Po kladnom rozhodnutí posiela **KRONOCERT** certifikát organizácii.

Na základe výsledku hodnotenia môže rozhodovacia komisia požiadať o doplnkový audit k ročnému auditu, ktorého cieľom je urýchlene preveriť riešenie kritických zistení.

V prípade organizácií s viacerými pracoviskami, je organizácia povinná pravidelne hlásiť spoločnosti **KRONOCERT**, a najmä auditorovi pred každým auditom, zoznam existujúcich prevádzkových jednotiek (staveniska, pobočky atď.) s uvedením druhu každej z vykonaných činností.

Vydanie certifikátu spoločnosťou **KRONOCERT** znamená záväzok organizácie prijať systém manažérstva vo všetkých prevádzkových jednotkách, ktoré sa týkajú činností, pre ktoré je certifikovaná.

Na účely vydania certifikátu, **KRONOCERT** si vyhradzuje právo rozšíriť audity na všetky alebo časť prevádzkových jednotiek organizácie spojených s druhom činnosti, ktorá majú byť certifikované. Po kladnom výsledku uznesenia komisie a zaplatení všetkých súm, ktoré má organizácia zaplatiť, **KRONOCERT** vydá certifikát a zverejní ho na svojej webovej stránke.

Certifikáty nesú tri (3) dátumy: dátum prvého vydania, dátum prípadnej zmeny, trojročný dátum vypršania platnosti. Certifikačný audit nie je auditom dodržiavania právnych predpisov.

5.3 Dohľad systému manažérstva organizácie s certifikáciou

Dohľadové audity sa konajú každoročne, pokiaľ referenčná norma výslovne nepredpisuje inak. Najmä prvý dohľad v prvom trojročnom certifikačnom období sa musí vykonať do jedného roka od dátumu rozhodnutia o certifikácii. Pri prvom dohľade nie je možné udeliť odklady.

Následné audity sa vykonávajú do dvanástich (12) mesiacov od predchádzajúceho auditu.

Vo výnimočných prípadoch, aby sa uspokojili niektoré oprávnené podnikateľské potreby, audit sa vykoná spolu s ďalšími auditmi na rozšírenie a/alebo obnovenie certifikácie alebo so súvisiacimi auditmi rovnakej skupiny, z preukázaných organizačných alebo logistických dôvodov a pod., je možné termín auditu posunúť maximálne na 4 mesiace za predpokladu, že je to v referenčnom kalendárnom roku (ak nie je pre konkrétne schémy uvedené inak) zaslaním písomnej a zdôvodnenej žiadosti spoločnosti **KRONOCERT**, ktorá si vyhradzuje právo vyhodnotiť prijateľnosť žiadosti.

Schválené mesiace odkladu sa potom vrátia počas nasledujúceho auditu, aby sa neznížila očakávaná frekvenciu auditov.

Počas trojročného obdobia je možné iba jeden krát požiadať o odklad auditu.

V prípade nesplnenia týchto požiadaviek **KRONOCERT** začne proces pozastavenia a prípadného následného zrušenia certifikácie.

V prípade nezrovnalostí zo strany organizácie v platbách splatných spoločnosti **KRONOCERT** (t. j. napríklad: omeškania, čiastočné platby, zmeškané platby), z dôvodu činností vykonávaných podľa tejto smernice, si **KRONOCERT** vyhradzuje právo pozastaviť akúkoľvek činnosť v rámci svojej jurisdikcie, pričom sa rozumie, že vyššie uvedené činnosti budú obnovené až po vyrovnaní akejkoľvek sumy, ktorú Organizácia dlhuje.

KRONOCERT vykonáva kontrolu certifikovaného systému manažérstva za účelom overenia trvalosti súladu s požiadavkami.

Manažér plánovania kontaktuje organizáciu, aby stanovil dátum auditu.

Audity dohľadu sa vykonávajú v jednej fáze

Počas auditov dohľadu musia mať audítori možnosť overiť, či nenastali žiadne zmeny v podmienkach, ktoré viedli k vydaniu certifikátu a najmä, že sa nezmenili podmienky, ktoré majú vplyv na schopnosť systému manažérstva dosahovať svoje ciele v súlade s referenčným štandardom.

5.4 Mimoriadne audity

Mimoriadne neplánované audity je možné vykonať s minimálnym predstihom dva pracovné dni, a to aj bez upozornenia, keď to **KRONOCERT** uzná za vhodné. Napríklad:

- overiť správne vybavovanie sťažností prijatých spoločnosťou **KRONOCERT**;
- overiť dopady vyplývajúce z organizačných zmien;
- na požiadavky súkromných inšpekčných organizácií, v tomto prípade môžu byť na audite prítomné aj samotné orgány;
- na základe hlásenia o incidentoch alebo závažných opatreniach voči organizácii.

5.5 Obnovenie certifikácie

Certifikácia podlieha pravidelnému dohľadu aspoň raz ročne a úplnej kontrole systému manažérstva s trojročnou frekvenciou; Vydaný certifikát má trojročnú platnosť.

Každé tri (3) roky **KRONOCERT** vykonáva audit na obnovenie certifikácie, ktorý pozostáva z:

- preskúmania dokumentácie;
- precízny audit, počas ktorého sa hodnotí súlad so všetkými bodmi referenčnej normy a všetky procesy a činnosti zahrnuté v predmete certifikácie s cieľom umožniť dohľad;
- celkové hodnotenie výkonnosti systému manažérstva v trojročnom období.

Audity na obnovenie certifikácie sa zvyčajne vykonávajú v jednej fáze. V prípade významných zmien organizácie alebo jej systému manažérstva si **KRONOCERT** vyhradzuje právo vykonať obnovu v dvoch etapách.

Audit na obnovenie certifikácie sa musí vykonať v primeranom čase pred uvedeným dátumom platnosti na certifikáte, aby sa umožnilo dokončenie procesu obnovy, nápravných opatrení a vyriešenia do dátumu vypršania platnosti certifikátu.

Po vypršaní platnosti je certifikát neplatný. Certifikáciu je možné obnoviť aj po uplynutí jej platnosti a v každom prípade najneskôr do 6 mesiacov v súlade s príslušnými ustanoveniami o akreditácii a za predpokladu, že existuje dôkaz, že obnovovacie činnosti sa začali pred uplynutím platnosti certifikátu; v týchto výnimočných prípadoch musí certifikát dokazovať obdobie, v ktorom nebolo platné.

5.6 Transfer certifikácie

V prípade žiadosti o transfer certifikácie systému manažérstva organizáciou, ktorá má platný certifikát vydaný iným certifikačným orgánom akreditovaným v rámci IAF (International Accreditation Forum), predpokladaný postup je nasledovný:

- prijatie ponuky na transfer;
- vypracovanie správy o transfere, ak sa overí:
 - ✓ dôvody žiadosti o transfer;
 - ✓ správy o audite vydané predchádzajúcim certifikačným orgánom za posledné tri roky na overenie úrovne spoľahlivosti implementovaného systému;
 - ✓ prípadné nezhody NC;
 - ✓ situácia Organizácie vo vzťahu k aspektom dodržiavania legislatívy (oprávnenia, prípadné spory atď.);
 - ✓ potvrdenie o rozsahu certifikácie, platnosti a stave predchádzajúceho certifikátu;

Na záver správy o transfere sa dokumentácia predkladá rozhodovacej komisii. Po kladnom výsledku uznesenia

môže certifikát uvádzať dátum prvého vydania, ako je uvedené od predchádzajúceho certifikačného orgánu.

Trojročné plánovanie môže byť revidované alebo môže nadväzovať na plán predchádzajúcej organizácie certifikácie. Transfer je možný preniesť len pred vypršaním platnosti certifikátu.

Transfer je možný len pre certifikáty vydané certifikačnými orgánmi, ktoré nie sú pozastavené, odvolané alebo ich platnosť neskončila. V takýchto prípadoch sa môžu uplatňovať dodatočné požiadavky stanovené orgánmi akreditácie ako vykonanie auditu s vopred stanoveným minimálnym trvaním.

Ak žiadosť prichádza od organizácie s certifikáciou vydanou certifikačným orgánom, ktorý nie je akreditovaný (všeobecne alebo v produktovom sektore príslušného certifikátu) v rámci IAF (Medzinárodné akreditačné fórum), vykoná sa nový certifikačný audit.

6. PRÁVA A POVINNOSTI CERTIFIKOVANEJ ORGANIZÁCIE

Organizácia môže oznámiť a zverejniť obdržanie certifikácie spôsobmi, ktoré uzná za vhodné, avšak najvhodnejšie za predpokladu, že sa vždy uvedie správny odkaz na predmet a limity získanej certifikácie.

Certifikácia sa vydáva organizácii v súlade s normou a obmedzuje sa na certifikované činnosti a na prevádzkové jednotky uvedené v certifikáte a nie je prenosná na iné jednotky.

Organizácia, ktorá chce rozšíriť rozsah predmetu certifikácie, musí požiadať **KRONOCERT**, ktorá stanoví začatie vhodného postupu na rozšírenie predmetu certifikácie.

Osobné alebo organizačné zmeny, zmeny vo vlastníctve, zmeny v podnikovej štruktúre alebo mierne zmeny v popise a redakčných aspektoch predmetu certifikácie musia byť oznámené **KRONOCERT** a môžu umožniť zachovanie certifikácie s prípadným novým vydaním certifikátu. V závislosti od rozsahu zmien si **KRONOCERT** vyhradzuje právo požadovať ďalšiu dokumentáciu alebo vykonávať audity v organizácii za účelom overenia, že zmeny nemenia súlad systému manažérstva.

Organizácia, ktorá vlastní certifikát, sa zaväzuje:

- udržiavať svoju štruktúru v súlade s požiadavkami referenčnej normy;
- prijímať na vlastné náklady prípadné audity, ktoré môžu byť potrebné na zachovanie platnosti vydaného certifikátu;
- nepoužívať certifikát spôsobom, ktorý by mohol poškodiť meno **KRONOCERT** a/alebo certifikačného systému a podkopávajú dôveru verejnosti;
- umožniť audítorom **KRONOCERT** prístup do svojich priestorov a informačného systému, ako aj všetkým pozorovateľom alebo expertom a audítorom akreditačných orgánov a asistovať im pri audite; V prípade, že organizácia odmietne prijať pozorovateľov z kontrolných orgánov

spolu so svojimi vlastnými audítormi, môže **KRONOCERT** nariadiť neudelenie, pozastavenie alebo zrušenie certifikácie; SNAS môže tiež vykonávať „market surveillance visit“ v organizácii za prítomnosti GVI **KRONOCERT**, a v tomto prípade môžu audítori SNAS klásť priame otázky certifikovanej organizácii;

- implementovať nápravné opatrenia vo svojom systéme manažérstva pri zistených odchýlkach;
- uchovávať záznamy o všetkých sťažnostiach zákazníkov a prípadné prijaté nápravné opatrenia a sprístupniť ich spoločnosti **KRONOCERT** a jej posudzovateľom počas auditu dohľadu;
- prestať zobrazovať alebo inak používať certifikačné dokumenty (a prípadne symboly alebo logá **KRONOCERT**) ihneď po uplynutí platnosti, pozastavení, zrušení, vzdania sa a následné odobratie certifikátu; V prípade obmedzenia rozsahu certifikácie zodpovedajúcim spôsobom opraviť všetky príslušné dokumenty.

6.1 Povinnosť poskytovať informácie o prebiehajúcich súdnych a/alebo správnych konaniach

Organizácia, ktorá vlastní certifikát, sa zaväzuje:

- Informujte spoločnosť **KRONOCERT** do piatich (5) dní od udalosti doporučeným listom s doručenkou. alebo e-mailom o všetkých nesúladoch zistených dozornými orgánmi, prípadných pozastavení alebo odvolaní povolení, koncesie a pod. týkajúce sa výroby/dodávky produktov a/alebo služieb spojených s certifikáciou;
- Okamžite oznámiť spoločnosti **KRONOCERT** akékoľvek súdne a/alebo prebiehajúce správne konanie, týkajúce sa predmetu certifikácie, bez toho, aby boli dotknuté limity stanovené zákonom;
- Okamžite hlásiť výskyt nehôd, ťažkých alebo smrteľných zranení alebo škôd na životnom prostredí;
- Informovať **KRONOCERT** o vývoji vyššie uvedených konaní;

V súvislosti s vyššie uvedeným si **KRONOCERT** vyhradzuje právo vykonávať primerané a včasné mimoriadne kontroly a v prípade potreby prijať opatrenia na pozastavenie, obmedzenie a/alebo zrušenie. vydané certifikácie na základe vplyvov na systém manažérstva organizácie.

V prípade certifikácií vydaných v rámci akreditácie sa organizácie zaväzujú poznať a uplatniť všetky ustanovenia uvedené v technických predpisoch SNAS dostupných na webovej stránke: www.snas.sk.

7. POZASTAVENIE CERTIFIKÁCIE

V prípade problémových situácií alebo pretrvávania odchýlok po dohodnutom termíne na ich odstránenie môže **KRONOCERT** certifikáciu pozastaviť.

Príklady takýchto závažných nedostatkov sú:

- Dohľad naznačuje nesúlad s hlavnými relevantnými požiadavkami, ale zrušenie sa nepovažuje za potrebné;
- organizácia nepošle dôkazy týkajúce sa riadenia závažných nezhôd zistených počas auditu v predpísaných lehotách;
- organizácia odmietne vykonávať pravidelné audity;
- organizácia odmietne vykonať dodatočné audity alebo za prítomnosti akreditačných orgánov;
- organizácia neoznámí spoločnosti **KRONOCERT** významné zmeny vo svojom systéme manažérstva a/alebo organizačnej štruktúre,
- pretrváva nesprávne používanie certifikácie, symbolov alebo log;
- došlo k akémukoľvek inému nesúladu s požiadavkami certifikačnej schémy alebo tejto smernice alebo postupov **KRONOCERT**;
- existujú problémy týkajúce sa povinných požiadaviek poskytovaných produktov/služieb alebo systému príslušného manažmentu;
- absencia platieb za činnosti, ktoré už boli vykonané v súvislosti s každým typom poskytovanej služby spoločnosťou **KRONOCERT**, aj odlišné od certifikácie; ak Organizácia počas trojročného obdobia opäť preukáže nesúlad s požiadavkami, certifikácia môže byť okamžite odvolaná;
- ak existujú opatrenia orgánu verejnej moci, ktoré ohrozujú realizáciu systému manažérstva spoločnosti.

Po uznesení rozhodovacej komisie je pozastavenie oznámené certifikovaným e-mailom s uvedením dátumu účinnosti, trvania, zákazu propagácie akejkolvek činnosti súvisiacej s používaním certifikácie vrátane použitia na účasť vo výberových konaniach a podmienok, za ktorých pozastavenie môže byť zrušené.

Certifikovaná organizácia je zodpovedná za rýchle a primerané opatrenia na nápravu akéhokoľvek nesúladu s požiadavkami **KRONOCERT** a za formálne informovanie o nápravných opatreniach navrhnutých alebo implementovaných.

Pozastavenie sa odstráni až vtedy, keď **KRONOCERT** obdrží od organizácie uspokojivú obnovu súladu s certifikovanými požiadavkami. **KRONOCERT** si vyhradzuje právo vykonať kontrolu na opätovné uvedenie do prevádzky certifikáciu v organizácii s trvaním rovnajúcim sa obnovovaciemu overeniu.

Ak sa v stanovenej lehote neodstránia príčiny, ktoré viedli k pozastaveniu, **KRONOCERT** predkladá návrh na zrušenie výboru na prerokovanie.

8. ZRUŠENIE CERTIFIKÁCIE

O zrušení a následne o zrušení a odobratí certifikácie systému manažerstva sa rozhoduje pokiaľ dôjde k:

- neodstráneniu príčin, ktoré spôsobili pozastavenie po uplynutí lehoty definovanej **KRONOCERT**-om;
- tak závažným prípadom, že je nevyhnutné okamžité zrušenie;
- pretrvávanie štandardného stavu dlhšie ako jeden mesiac od prijatia administratívneho pozastavenia (upozornenia) zaslaného e-mailom;
- porušenie zákonov alebo záväzných predpisov týkajúcich sa produktov alebo procesov podliehajúcich certifikácii.

Rozhodnutie o zrušení certifikácie systému manažerstva sa organizácii oznámi prostredníctvom PEC.

Po odvolaní sa Organizácia zaväzuje:

- vrátiť alebo zničiť pôvodný certifikát **KRONOCERT**;
- nepoužívať žiadne kópie alebo reprodukcie;
- odstrániť všetky odkazy z hlavičkového papiera, technickej a reklamnej dokumentácie a webovej stránky alebo certifikačný symbol **KRONOCERT**;
- poskytovať informácie klientom s osobitným dôrazom na účasť vo výberových konaniach, podobným spôsobom, akým bolo oznámené osvedčenie.

Okrem toho **KRONOCERT** odstráni organizáciu zo zoznamov certifikovaných spoločností na svojej webovej stránke www.kronocert.com.

V prípade odvolania z administratívnych dôvodov, môže organizácia, ktorá do jedného mesiaca upraví svoje stanovisko, požiadať o obnovenie certifikácie za predpokladu, že existujú technické podmienky.

Implementácia odvolania certifikátu nedáva právo na vrátenie už zaplatenej sumy, a s tým spojené

zaplatenie paušálneho poplatku.

9. VZDANIE SA CERTIFIKÁCIE

Organizácia sa môže vzdať certifikátu systému manažérstva, ktorý vlastní, písomným oznámením (e-mailom alebo doporučeným listom s doručenkou):

- v prípade zmeny referenčných noriem v tomto nariadení;
- v prípade neprijatia akýchkoľvek revízií tejto smernice;
- v prípade neakceptovania zmien ekonomických podmienok stanovených **KRONOCERT**;
- v prípade: ukončenia podnikania alebo prevodu podnikania na inú právnickú osobu ako tá, ktorá získala certifikát svojho manažérskeho systému, zákonné ustanovenia, konkurz alebo likvidáciu organizácie.
- v prípade vzdania sa práva po prevode na inú stranu, platnosť zmluvy trvá do na konci trojročného obdobia pod podmienkou, že **KRONOCERT** overí dodržanie všetkých podmienok, ktoré viedli k vydaniu certifikácie.

V predchádzajúcich prípadoch musí organizácia odoslať oznámenie do jedného (1) mesiaca od dátumu oznámenie o vykonaných zmenách.

Vzdanie sa práva nadobúda účinnosť odo dňa oznámenia zaslaného spoločnosti **KRONOCERT**, ktorým potvrdzuje samotné vzdanie sa práva, pričom súčasne stráca platnosť certifikácie.

Nakoniec sa organizácia môže certifikácie kedykoľvek vzdať, ale bude musieť zaplatiť kompenzáciu.

V prípade zrieknutia sa z dôvodov iných, ako sú vyššie uvedené, je organizácia povinná na zaplatenie paušálneho poplatku.

10. DÔVERNOSŤ

Dokumenty, ako je dokumentácia, listy, oznámenia týkajúce sa certifikačných činností systému manažérstva žiadajúcej organizácie sú považované za dôverné a prístup k nim je upravený špecifickým interným postupom spoločnosti **KRONOCERT**.

Pracovníci **KRONOCERT**, ktorí sa dozvedia pri výkone svojich povinností obsahu takýchto dokumentov, sú viazaní služobným tajomstvom.

Prístup a nahliadnutie do dokumentov týkajúcich sa certifikácie sú vyhradené len pre funkcie zapojené do procesu

certifikácie, certifikovanú organizáciu a kontrolné a akreditačné orgány. Pre každý prípad informácie týkajúce sa organizácie musia byť zverejnené z dôvodu zákonných povinností, **KRONOCERT** to oznámi samotnej organizácii.

Okrem týchto prípadov **KRONOCERT** nezverejňuje informácie o certifikovaných organizáciách bez ich písomného súhlasu. **KRONOCERT** funguje však plne v súlade s ustanoveniami nariadenia EÚ 679/2016 Všeobecné nariadenie o spracúvaní osobných údajov.

11. EKONOMICKÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

11.1 Poplatky

Ponuky sú založené na ekonomických princípoch a kritériách schválených manažmentom **KRONOCERT**.

Zmluva je platná na tri roky a spôsoby obnovenia sú definované v osobitnej zmluve podpísanej zmluvnými stranami.

Každá požiadavka na zmeny v programe auditu uskutočnená organizáciou môže byť definovaná vo forme väčších nákladov.

Ak je žiadosť podaná do piatich (5) pracovných dní pred dohodnutým dátumom, **KRONOCERT** si vyhradzuje právo účtovať sumu rovnajúcu sa päťdesiatim (50) % sumy predpokladanej na overenie.

Náhrada za činnosť vykonávanú spoločnosťou **KRONOCERT** je splatná organizáciou aj v prípade nezískania certifikácie z dôvodov, ktoré nemožno pripísať samotnej spoločnosti **KRONOCERT**.

V prípade zrušenia alebo vzdania sa certifikácie je organizácia povinná zaplatiť **KRONOCERT**, za predčasné ukončenie procesu, poplatok vo výške dvadsať (20) % z celkovej hodnoty zmluvy v trojročnom období.

Akékoľvek doplatky za overenie v porovnaní s audítor/dňami uvedenými v zmluve, ktoré môžu byť potrebné, aj v závislosti od času presunu medzi rôznymi kancelármi (pracoviskami) organizácie alebo medzi ústredím a staveniskom/dočasnými miestami, ktoré podliehajú overeniu, budú fakturované samostatne. Žiadosti o zmeny certifikátov, ako je napríklad názov firmy, sídlo a pod., budú fakturované v sadzbe 120,00 € za každé nové vydanie certifikátu, dodatočná kópia certifikátu 40,00 €. Žiadosti o vyhlásenie o platnosti certifikátu, za vykonávanie kontrol a pod., bude fakturovaná sadzbou 100,00 € za každé vyhlásenie.

11.2 Platobné podmienky

Sumy súvisiace s činnosťami súvisiacimi s certifikáciou a jej udržiavaním musia byť zaplatené do **KRONOCERT** podľa údajov uvedených na faktúrach činnosti.

12. ZODPOVEDNOSŤ

Organizácia sa zaväzuje garantovať úplnosť a pravdivosť poskytnutých dokumentov a informácií k dispozícii audítorom vymenovaným spoločnosťou **KRONOCERT**.

KRONOCERT je výslovne oslobodený od akejkoľvek zodpovednosti v prípade zlyhania alebo neúplnej komunikácie údajov, ako aj v prípade, že tieto nezodpovedajú skutočnej situácii spoločnosti.

KRONOCERT je zodpovedný za overenie, či je systém manažérstva organizácie schopný efektívne riadiť

súladiť so zákonmi a záväznými predpismi týkajúcimi sa dodávaných produktov a/alebo poskytovaných služieb, pričom nepreberá žiadnu priamu zodpovednosť za primeranosť technických možností na tento účel prijala organizácia – ktorá zostáva výlučne zodpovedná – ani v súvislosti s hodnotením dodržiavanie zákonných požiadaviek.

Certifikácia systému manažérstva spoločnosťou **KRONOCERT** neoslobodzuje organizáciu od právnych záväzkov vyplývajúcich z poskytovaných produktov, procesov a služieb a od zmluvných záväzkov voči jej zákazníkom, s vylúčením akejkoľvek zodpovednosti alebo garančnej povinnosti zo strany **KRONOCERT**.

Predovšetkým sa dohodlo, že spoločnosti **KRONOCERT** nemožno pripísať žiadnu zodpovednosť za chyby produktu, procesy a služby poskytované organizáciou tretím stranám podľa smernice EHS 85/374 o zodpovednosti pre škody spôsobené chybnými výrobkami a systematickým alebo príležitostným správaním samotnej organizácie, nie je v súlade so zákonmi a/alebo predpismi.

KRONOCERT nezodpovedá za nedostatky alebo škody akéhokoľvek druhu spôsobené činnosťou organizácie alebo jej produktmi, procesmi alebo službami.

KRONOCERT nezodpovedá za žiadne nepresnosti obsiahnuté v databázach organizácií o akreditácii a kontrole, najmä ak údaje.

13. ODVOLANIA

Príslušná organizácia sa môže proti rozhodnutiam **KRONOCERT** odvolať.

Odvolyvanie musí byť zaslané oficiálnou cestou spoločnosti **KRONOCERT** do tridsiatich (30) dní z oznámenia rozhodnutia. **KRONOCERT** poskytne písomné potvrdenie o prijatí odvolania, predloží ho osobitnému „komisii pre nestrannosť“, ktorá vydá do tridsiatich (30) dní svoje rozhodnutie s oddôvodnením. Z opodstatnených dôvodov "komisia pre nestrannosť" možno vyjadriť do šesťdesiatich (60) dní.

Ak sa odvolanie neprijme, ustanovenie sa stáva konečným; v prípade prijatia ustanovenie sa ruší alebo odvoláva.

Náklady znáša strana, ktorá prehrala.

14. SPORY

Akýkoľvek spor týkajúci sa aplikácie alebo výkladu tejto smernice bude vyriešený do výlučnej právomoci vo vzťahu k platnej právnej úprave.

15. REKLAMÁCIE

Každý má právo podávať správy/sťažnosti týkajúce sa možného správania spoločnosti **KRONOCERT** a certifikovaných organizácií nie sú v súlade s referenčnými normami.

Hlásenia/sťažnosti musia byť formalizované písomne podľa pokynov v nich uvedených webovej stránky www.kronocert.com ak sú prijaté telefonicky, musia byť následne formalizované nahlasujúcou stranou.

KRONOCERT sa zaväzuje informovať oznamovateľa o výsledku reklamácie.

Anonymné hlásenia/sťažnosti **KRONOCERT** neberie do úvahy.

DÁTUM

PRIJATÉ ORGANIZÁCIU