

Opći uvjeti ugovora za certifikaciju sustava upravljanja i ostalih sustava

1. Osnove ugovora

Konačna ponuda Adria Norme d.o.o. – Člana QS grupe postaje sastavni dio ugovora o certifikaciji.

2. Trajanje ugovora.

Ugovor istječe tri godine nakon datuma certifikacijskog audita. Ugovor završava nakon isteka datuma ili nakon zaključenja novog ugovora u roku od trajanja ugovora.

3. Poništenje ugovora.

Za vrijeme trajanja ugovora, svaka stranka može raskinuti ugovor jednostrano kada osnova za certifikaciju više ne postoji ili kada druga strane, nakon pismenog upozorenja nije ispunila ugovorne obveze. Obveza ispuniti uvjete plaćanja primjenjuje se za sve usluge pružene od strane Adria Norme d.o.o..

Ukoliko klijent jednostrano raskida ugovor sa Adria Normom d.o.o. prije isteka valjanosti certifikata dužan je platiti troškove zatvaranja dokumentacije i opoziva certifikata u iznosu od 50% cijene nadzornog audita.

4. Valjanost Certifikata.

Adria Norma d.o.o. je ugovorni partner QS-grupe, te provodi postupak certifikacije u skladu sa pravilima i procedurama QS-grupe. Na osnovu audita Adria Norme u slučaju ispunjenje zahtjeva norme koja se certificira, QS izdaje certifikat.

QS certifikat vrijedi za vrijeme trajanja ugovora. Nakon otkazivanja ili isteka ugovora, nakon isteka ugovora ili prekida ugovora certifikat prestaje važiti trenutačno. Klijent više nije ovlašten pozivati se na QS certifikat, niti QS oznake stavljati na svoje memorandume, pisma, proizvode ili negdje drugdje.

5. Izmjene ugovora.

Ako se tijekom razdoblja važenja certifikata osnovni parametri, parametri akreditacije izmjene QS je dužan prilagoditi svoje usluge, te je ovlašten mijenjati ugovor i prilagoditi troškove u skladu s tim.

Ako je očito, da postoje nedostaci u korištenju certifikata, QS je ovlašten odrediti ponovnu verifikaciju i audite.

6. Obveze

6.1 Obveze Adria Norme d.o.o. Člana QS grupe.

- Da pruži usluge certificiranja u skladu sa važećim standardima i direktivama, posebno u uvjetima akreditacije, kao i na relevantnim EA smjernicama, te da uredno obavijestiti klijenta.
- Da obavijesti klijenta o revizijama certifikacijskih uvjeta i standarda, te osigurati prijelazne uvjete.
- Da osigura realizaciju ciljeva klijenta pružajući uslugu stručnih i kompetentnih auditora. Klijent ima pravo ocijeniti kvalifikacije auditora te iste odbiti uz obrazloženje
- Da obavi procjenu na temelju objektivnih dokaza i da o tome izvjesti klijenta

6.2 Obveze Klijenta.

- Ne zahtijevati uspješnu certifikaciju od Adria Norme člana QS-grupe, ako nisu ispunjeni svi zahtjevi norme koja se certificira
- Dostaviti ime osobe za kontakt kao i osobe zadužene za sustav upravljanja – predstavnika uprave.
- Uskladiti se sa smjernicama dobivenim od strane AN-QS kao i zahtjevima normi koje se certificiraju..
- Da odmah obavijesti AN-QS u pisanom obliku o bilo kojoj promjeni predstavnika uprave, izmjenama unutar organizacije tvrtke, djelatnosti, proizvoda i broja zaposlenih koji utječu na vremensko razdoblje u kojem je certifikat valjan.
- Da pruži potrebne dokumente i podatke (obično 4 tjedna unaprijed), kao i pristup informacijama

- U slučaju prigovora kupaca na Klijentov sustav upravljanja, Klijent je obavezan voditi zapise o prigovorima, provodi mjere za poboljšanje i o prigovorima izvještava certifikacijsko tijelo.
- Uz prethodnu najavu AN-QS ima pravo uključiti promatrača (auditora iz akreditacijske kuće ili auditora u treningu) tijekom audita.

7. Promjena cijena.

AN-QS je ovlaštena, prilagoditi cijene sukladno potrebama klijenta za uslugama AN. Ugovorno dogovoreni certifikacijski troškovi nisu podložni promjenama.

8. Povjerljivost

AN-QS je dužan sve informacije dobivene od klijenta tijekom ugovaranja i audita držati strogo povjerljivim i koristiti ih isključivo u svrhu certificiranja sustava i provođenja ugovornih obveza.

9. Arhiviranje dokumentacije vezane na audite.

Po isteku ili prekidu ugovora AN-QS arhivira dokumentaciju na rok od 10 godina

10. Izvještavanje o auditima.

Klijent ima pravo na sve potrebne informacije od strane AN-QS vazano na uvjete provođenja audita i ishođenje certifikata.

11. Korištenje QS certifikata, QS loga i certifikacijskih markica.

- Za korištenje QS certifikata, QS logotipa i certifikacijskih markica, koji se isporučuje zajedno s QS certifikatom, važe sljedeća pravila:
- Certifikati i logotip ostaju tijekom cijelog perioda valjanosti imovina QS-a.
- Logo mora biti reproduciran u cijelosti, uključujući sve elemente. Veličine ili izbor boja su na izbor klijentu. Proporcije i naslovi moraju biti zadržani.
- Logo se može primijeniti na poslovne novine, podsjetnice, prospekte, kalendare, kataloge i sl.
- Logo koji se odnosi na sustav upravljanja u organizaciji ne smije biti zalijepljen ili stavljen na proizvode koji su proizvedeni od strane Klijenta.

12. Reklamacijski postupak.

U slučaju neslaganja između kupca i AN-QS, Klijent ima pravo podnijeti pismeni prigovor u roku od 2 tjedna. AN-QS će pismeno odgovoriti na svaku reklamaciju klijenta, te ima pravo zatražiti dodatne podatke u svrhu rješavanja reklamacije.

13. Povlačenje certifikata.

U slučaju neprikladnog korištenja certifikata ili loga izdanog od strane QS-a, klijent se upozorava u pisanom obliku da je prema upravnom odboru QS-a pokrenuta procedura povlačenja. Nakon povlačenja certifikat QS-a se više ne smije koristiti. Certifikati moraju biti vraćeni i logo-certifikacijske markice uklonjeni u roku od 4 tjedna.

14. Nadležnost suda.

Ugovorne stranke su suglasne da će sve sporove riješiti mirnim putem, a ukoliko to ne uspije ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

15. Ugovorne strane.

Svi ugovorni partneri QS-a primjenjuju prethodno navedene opće uvjete ugovora. Ugovor je valjan samo za usluge ugovorene između Klijenta i partnera QS-a koji je potpisnik ugovora, u ovom slučaju Adria Norma d.o.o.