



Všeobecné podmínky pro provádění kontrolní činnosti

Platné od 29. května 2025

ČÁST A – OBECNĚ

A1 Tyto podmínky se vztahují na provádění kontrolní činnosti v rozsahu uzavřené smlouvy o kontrolní činnosti inspekčním orgánem, certifikačním orgánem pro certifikaci produktů, případně URS v roli oznámeného subjektu, společností United Registrar of Systems Czech s.r.o. (dále URS) případně v rozsahu potvrzené objednávky kontrolní činnosti. Aktuální certifikační schémata, v případech, kde je to použitelné, poskytne URS na vyžádání. Případné soudní spory se řeší podle zákonů ČR.

A2 Zákazník – jedná se o stávajícího zákazníka URS, který využívá služeb URS.

A3 Certifikát – též osvědčení nebo inspekční certifikát; jde o osvědčení o shodě včetně certifikační značky/loga URS.

ČÁST B – ZÁVAZKY URS

B1 Provádět kontrolní činnost v souladu s daným certifikačním systémem, modulem posuzování shody a/nebo v souladu s interními postupy objektivně, nestranně a nediskriminačně na nejvyšší úrovni profesionální důvěryhodnosti a požadované technické odborné způsobilosti.

B2 Uzavřít na základě žádosti zákazníka smlouvu o kontrolní činnosti, nebo mu do dvaceti dnů oznámit podmínky pro provedení příslušných úkonů.

B3 Při kontrolní činnosti se řídit specifikovanými technickými předpisy a provádět zjištění objektivně a nestranně na nejvyšší úrovni profesionální důvěryhodnosti a požadované technické odborné způsobilosti.

B4 V případě, že URS zjistí, že produkty, procesy nebo systém řízení neplní specifikované požadavky, má povinnost vyzvat zákazníka k přijetí vhodných nápravných opatření.

B5 Zacházet se všemi informacemi poskytnutými na základě smluvního vztahu se zákazníkem důvěrně a využívat je jen pro účely certifikace a v případě jejich zveřejnění předem si vyžádat souhlas zákazníka. Získané informace nebudou poskytovány třetí straně. Z tohoto je vyloučeno poskytnutí informací vyšetřujícím orgánům při trestním řízení, a pokud je vyšetřujícími



orgány požadováno, bez informování zákazníka. Zákazník může zprostit URS z určitých důvodů mlčenlivosti.

B6 Provádět kontrolní činnost podle specifikovaného certifikačního schématu a/nebo interního postupu. URS se zavazuje informovat zákazníka o všech změnách v těchto dokumentech, které se ho přímo týkají.

B7 vést seznam vydaných certifikátů a osvědčení a jejich platnosti a na požádání informovat o jejich platnosti.

B8 Přijmout a řešit odvolání a stížnosti zákazníků k procesu inspekce, certifikace a posouzení shody a rozhodování o nich písemně a informovat o těchto podnětech Komisi nestrannosti. Nedosáhnou-li zákazník a URS žádné dohody, rozhodne Komise nestrannosti o zapojení rozhodčího místa. Při stížnostech na URS má zákazník právo obrátit se přímo na Komisi nestrannosti.

B9 Dát zákazníkovi možnost vyjádřit ke složení týmu posuzovatelů, jmenovaných URS a případně odmítnout některého z nich (např. z důvodu konkurence, podjatosti apod.).

B10 Pokud se pro URS ukáže nezbytným provést narychlo oznámený nebo neoznámený audit za účelem prošetření stížnosti nebo jako reakci na změny, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta, musí klientovi poskytnout plán se specifikací rozsahu a zdůvodněním v sekci „cíl posouzení“ a kalkulaci, kterou musí klient odsouhlasit s tím, že složení týmu už není předmětem připomínek klienta – toto vše s předstihem 5 pracovních dní.

ČÁST C – ZÁVAZKY ZÁKAZNÍKA

C1 Poskytnout URS (k uschování nebo k nahlédnutí) kompletní dokumentaci vztahující se k produktu, procesu, systému řízení, např. technickou dokumentaci k produktu, příručku jakosti ve svařování, směrnice atd., případně další záznamy na vyžádání, minimálně 4 týdny před zahájením posouzení nebo dozoru

C2 Umožnit posuzovatelům URS kontrolu produktu, procesu nebo systému řízení a následný dozor, resp. dohled, které jsou předmětem smluvního vztahu a poskytnout součinnost pro její zdárné a kompletní provedení přístupem ke svým zdrojům (pracovníkům, dodavatelům, technologiím, pracovištím apod.). Zákazník umožní v rámci plánované kontrolní činnosti také přístup externích nebo interních pozorovatelů URS (např. orgánů státní správy, Českého institutu pro akreditaci apod.).

C3 Odmítnout navrženého posuzovatele, který by mohl ohrozit nestrannost při provádění kontrolní činnosti v případě, že je taková skutečnost z jeho strany identifikována (např. pokud byl navržený posuzovatel činný pro zákazníka v oblasti návrhu, výroby, poradenství nebo nabízení předmětu certifikace v období posledních 24 měsíců).



- C4** Udržovat technickou dokumentaci k produktu, procesu, systému řízení a, pokud je to požadováno specifikovanými požadavky předpisu pro kontrolní činnost, trvale uplatňovat schválený systém kvality, managementu či řízení výroby.
- C5** Vydávat prohlášení týkající se kontrolní činnosti pouze v souladu s rozsahem certifikátu/osvědčení, nepoužívat certifikát/osvědčení či odkaz na ně takovým způsobem, který by diskreditoval URS a nevydávat žádné prohlášení o certifikaci, které by URS mohl považovat za zavádějící nebo neoprávněné.
- C6** Pokud je součástí kontrolní činnosti oprávnění k použití označení CE, musí být viditelné, čitelné a trvalé se zachováním proporcí a v souladu s příslušnými předpisy EU (Rozhodnutí Rady 93/465/EHS příp. pro stavební výrobky dle Nařízení EP a Rady 305/2011) a musí se vztahovat jen na certifikovaný produkt.
- C7** Informovat URS o jakýchkoliv změnách, které mohou ovlivňovat schopnost plnění požadavků předpisů, podle kterých byl produkt, proces, systém managementu, kvality nebo řízení výroby posouzen. Těmito změnami jsou myšleny např. změny v organizaci, v managementu na řídicích a vedoucích pozicích ovlivňujících kvalitu a technologii výroby předmětu posouzení apod.
- C8** Řešit stížností svých zákazníků a tato řešení dokumentovat a předkládat URS k přezkoumání v rámci posouzení, dozoru nebo dohledu nebo na požádání URS.
- C9** Uplatňovat nároky na kontrolu produktu, procesu nebo systému managementu, kvality či řízení výroby jen v rozsahu, pro nějž byla kontrolní činnost požadována a dohodnuta.
- C10** Oznamovat neprodleně URS všechny změny nebo známky těchto změn ve své společnosti mající rozhodující vztah ke kontrolní činnosti.
- C11** V případě omezení, pozastavení či odnětí certifikace nebo osvědčení přestat využívat jakéhokoliv odkazu na tyto certifikáty či osvědčení (i v propagačních materiálech a prohlášeních) a postupovat v souladu s požadavky certifikačního schématu nebo interních postupů URS (např. při odnětí certifikace vrátí všechny certifikační dokumenty).
- C12** V případě poskytování kopií certifikačních dokumentů či osvědčení tyto reprodukovat pouze jako celek.
- C13** Odkaz na certifikaci, osvědčení a zprávu z certifikace nepoužívat jakýmkoliv zavádějícím způsobem.
- C14** Souhlasit se zveřejněním informací o držení, platnosti a rozsahu certifikátu včetně svých identifikačních údajů.
- C15** Platit sjednané poplatky za certifikaci řádně a včas.



ČÁST D – POUŽÍVÁNÍ CERTIKÁTŮ, CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY A LOGA URS

D1 V případě, že zákazník obdrží od URS certifikát a certifikační značku/logo URS získá zároveň právo tyto předměty užívat v souladu s níže uvedenými ustanoveními.

D2 URS zůstává majitelem certifikátu a ochranných práv na obchodní známky a autorských práv k certifikátu. Přiznáním nebo předáním certifikátu URS nepřiznává zákazníkovi výhradní právo na jeho užívání v níže uvedené oblasti/rozsahu.

D3 Certifikát nemůže být užíván způsobem, který by mohl poškodit pověst URS nebo který by mohl být mylně vykládán. Zákazník se zavazuje využívat Certifikát výhradně v souladu s platnými zákony, především v souladu se zákonem o potírání nekalé konkurence. Certifikát může být užíván v takové podobě, v jaké byl přiznán a předán. Úpravy vzoru, barvy nebo textu jsou nepřijatelné. Zákazník není oprávněn používat Certifikát částečně, tzn., že Certifikát může být používán výhradně vcelku.

D4 Certifikát může být používán výhradně během doby platnosti, která je na něm uvedena, a do té doby, dokud certifikát nebude přerušen nebo odebrán. Pokud doba platnosti certifikátu uplyne, než bude provedena re-certifikace, certifikát nemůže být do chvíle vystavení nového certifikátu používán.

D5 V případě odebrání certifikátu nebo uplynutím doby jeho platnosti je zákazník povinen ukončit užívání certifikátu jakýmkoli způsobem, především upustit od veškerých reklamních činností (firemních dokumentů, webových stránek, sociálních sítí, prospektů, katalogů, dopravních prostředků a jiných), které se odvolávají na certifikát nebo službu poskytovanou z tohoto titulu ze strany URS. Zákazník je povinen na vyžádání URS vrátit zpět vystavené certifikáty URS v originále i veškeré duplikáty.

D6 URS nenes zodpovědnost za nepovolené využití certifikátu.

D7 V případě, že zákazník obdrží od URS certifikační značku/logo URS, toto logo lze dále používat pouze bez jakýchkoliv zásahů do jeho textu či grafické podoby. Jediná akceptovatelná úprava loga je změna jeho barvy, i v tomto případě však logo musí zůstat pouze monochromatické.

D8 Zákazník bude během vstupního auditu seznámen s pravidly a možnostmi správného používání certifikačního loga.

ČÁST E – POZASTAVENÍ, OMEZENÍ, ROZŠÍŘENÍ A ODEBRÁNÍ CERTIFIKÁTU

E1 Pozastavení certifikátu

K pozastavení platnosti certifikátu může dojít jak na základě podnětu od zákazníka, tak na základě interních procesů URS. URS pozastavuje platnost certifikátu v případě, že:



- zákazník trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků
- certifikovaný zákazník neumožní provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti
- certifikovaný zákazník dobrovolně požádá o pozastavení

Pozastavení platnosti certifikátu trvá do doby vyřešení problémů, splnění povinností zákazníka, jejichž porušení vedlo k pozastavení certifikátu, nejvýše však 6 měsíců od pozastavení certifikace.

E2 Rozšíření a omezení certifikátu

K rozšíření či omezení rozsahu certifikátu dochází na základě žádosti zákazníka, či na základě zjištění URS při dozorovém / recertifikačním auditu. Zákazník má za povinnost informovat URS o významné změně ve společnosti, jež by mohla vést k omezení či rozšíření rozsahu certifikace.

V případě oznámení zákazníkem si URS vyžádá k prostudování dokumentaci společnosti a písemně rozhodne o dalším postupu – viz následující body:

- že se jedná o drobné změny v procesech či dokumentaci společnosti Zákazníka bez vlivu na obory produkce, bude případné rozšíření/omezení rozsahu certifikace konzultováno se zákazníkem v rámci dozorového/recertifikačního auditu.

- že se jedná o formální změny právních aspektů společnosti (změna právní formy, vlastníků apod.) je zanesení změn do dokumentace společnosti zkontrolováno v rámci dozorového/recertifikačního auditu a následně je vystaven nový certifikát. Termín platnosti je shodný s původním certifikátem.

O rozšíření či omezení platnosti certifikátu je zákazník písemně informován

E3 Odebrání certifikátu

Odebráním certifikátu končí jeho platnost a právo zákazníka jej užívat s okamžitou účinností k datu rozhodnutí URS. Zákazník je o tomto kroku vždy neprodleně informován.

Ukončení platnosti a odebrání certifikátu nastane automaticky, pokud:

- byl na zákazníka vyhlášen konkurz či došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. likvidace s nástupcem)
- došlo k ukončení platnosti smlouvy o kontrolní činnosti odstoupením či výpovědí ze strany zákazníka či na jeho žádost
- uběhla uvedená doba platnosti certifikátu a zákazník nepožádal o prodloužení (recertifikaci)
- je správním nebo soudním řízením zakázána aktivita, která je předmětem kontrolní činnosti, nebo platnost certifikátu



URS má dále právo odebrat certifikát, pokud:

- je certifikát zneužíván (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven),
- výsledek dozorového auditu nepotvrdí další platnost certifikátu
- zákazník nerealizuje nápravná opatření nebo neumožní jejich kontrolu
- dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka ani po uplynutí lhůty pro nápravu po pozastavení certifikátu
- platba za výkony certifikačního orgánu nebyla zaplácena ve stanovené lhůtě

V případě odebrání certifikátu je URS zároveň oprávněna s okamžitou platností vypovědět smlouvu, toto však nemá vliv na nároky z titulu požadování odškodnění. K vrácení originálu certifikátu v případě odnětí bude zákazník ze strany URS vyzván.

ČÁST F – DÉLKA PLATNOSTI SMLOUVY

Smlouva o kontrolní činnosti vstupuje v platnost podpisem mezi oběma stranami a končí uplynutím nebo ukončením platnosti certifikátu, odstoupením od smlouvy nebo výpovědí smlouvy. Smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma stranami. Výpověď smlouvy ze strany URS jako oznámeného subjektu je možná pouze v případě rozhodnutí oznámeného subjektu o pozastavení, ukončení nebo omezení platnosti certifikátu.

ČÁST G – FAKTURACE, ODMĚNA, NÁKLADY NA CESTOVNÉ A UBYTOVÁNÍ

G1 Za poskytování kontrolní činnosti a v souladu s jednotlivými fázemi procesu kontroly se sjednává odměna stanovená v platné smlouvě o kontrolní činnosti nebo její příloze.

G2 URS může svoje služby zákazníkovi fakturovat průběžně během cyklu kontrolní činnosti za jednotlivé etapy, kterými jsou dozor, recertifikace, neohlášená návštěva, dodatečná inspekce nebo audit, případně speciální inspekce nebo audit.

G3 Zákazník se zavazuje uhradit URS odměnu za poskytování služeb dle této smlouvy do data sjednané splatnosti, a to bankovním převodem na účet URS. Ke každé odměně uvedené na faktuře bude připočteno DPH v sazbě stanovené příslušným zákonem o DPH, která bude platná ke dni zdanitelného plnění faktury.

G4 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že faktura vystavená URS bude zákazníkovi zasílána buď v písemné, či v elektronické podobě.

G5 V případě hrazení nákladů spojených s provedením auditu (cestovní náklady, ubytování), budou tyto náklady připočteny k faktuře za daný audit.



G6 Pokud není sjednáno jinak, doba splatnosti všech faktur je 14 dní od data vystavení faktury.

ČÁST H – STÍŽNOSTI A ODVOLÁNÍ

H1 V případě, že si zákazník přeje podat stížnost proti službě nabízené URS, může k tomu využít e-mailovou adresu complaints@urs.holdings nebo stiznosti@urs.holdings.

H2 Veškeré stížnosti budou řádně zaznamenány a prověřeny, veškerá nápravná opatření, která budou považována za nezbytná, budou stěžovateli sdělena do 30 pracovních dnů od přijetí URS.

H3 Zákazník má dále právo se do 30 dnů odvolat proti jakémukoliv rozhodnutí URS. Odvolání zákazník napíše na email: appeals@urs.holdings nebo odvolani@urs.holdings.

H4 URS zdokumentuje rozhodnutí, týkající se výsledku úplného a důkladného prošetření, a předá jej zákazníkovi do 30 pracovních dnů od obdržení odvolání.

ČÁST I – USTANOVENÍ O MLČENLIVOSTI

I1 S veškerými poskytnutými informacemi bude zacházeno jako s přísně důvěrnými a tyto informace nebudou bez souhlasu zákazníka prozrazeny jiné straně, vyjma příslušného akreditačního orgánu.

I2 URS spravuje a zpracovává údaje zákazníka včetně osobních údajů za účelem plnění této smlouvy. Veškerá povinnost o zachování mlčenlivosti a ochraně osobních údajů je přenesena též na pracovníky URS, kteří jsou povinni tyto povinnosti dodržovat.

I3 Povinnost mlčenlivosti se netýká informací, které jsou již vlastněny odhalující stranou, jsou veřejně dostupné, byly získány nezávisle na stranách zapojených do smluvního vztahu týkajícího se předmětu smlouvy, nebo byly získány od třetí strany bez omezení.

I4 Pokud zákon požaduje po certifikačním orgánu nebo je certifikační orgán oprávněn na základě smluvních ujednání (jako v případě akreditačního orgánu) odhalit důvěrné informace, poskytne zákazník nebo dotčená osoba tyto informace URS, pokud je to zákonem povoleno.

ČÁST J – PROHLÁŠENÍ O NESTRANNOSTI



J1 URS tímto prohlašuje, že chápe důležitost zachování nestrannosti při provádění činností souvisejících s certifikací systémů managementu a případný konflikt zájmů či hrozbu konfliktu zájmů aktivně řídí.

J2 URS má schváleny interní postupy, kterými je zajištěna objektivita všech činností při certifikaci systémů managementu. Ve vztahu k dodržení nestrannosti a nezávislosti jsou přijata potřebná opatření. Ta jsou zakomponována do: strategie a politiky společnosti, analýzy rizik, rozhodování o certifikaci, provádění auditů, hodnocení a výběru pracovníků. Nezávislost, nestrannost a důvěryhodnost pracovníků URS, jakož i řízení konfliktů zájmů a objektivitu činností a rozhodnutí certifikačního orgánu pravidelně přezkoumává.

J3 Rozhodnutí URS v procesu certifikace se vždy zakládají na objektivních důkazech shody. Zainteresované strany mají možnost podat podnět či vznést dotaz v záležitosti nestrannosti na adresu info@urs.holdings