



Všeobecné podmínky pro certifikaci systémů řízení ISO CAI (VPC ISO CAI)

Platné od 1. prosince 2025

ČÁST A - DEFINICE POJMŮ

- A1 URS – pro použití těchto VPC ISO CAI znamená URS společnost United Registrar of Systems s.r.o., která je specifikována na objednávce nebo smlouvě o certifikaci
- A2 Zákazník – jedná se o stávajícího zákazníka URS, který využívá certifikačních služeb URS
- A3 Certifikační proces (certifikace) – vede k ověření zákaznickova vytvořeného systému provedením auditu u zákazníka a následném vydání certifikátu URS v případě splnění podmínek dle auditovaného standardu na základě provedeného auditu URS, obvykle v tříletém cyklu
- A4 Certifikát – osvědčení o shodě včetně certifikační značky/loga URS
- A5 Auditor – osoba, která provádí certifikační audit tým, že navštíví zákazníka a vytvoří zprávu o auditu
- A6 Technický expert – osoba, která poskytuje specifické znalosti nebo odbordoné informace týmu auditorů
- A7 Pozorovatel – osoba, která doprovází tým auditorů, ale neprovádí audit
- A8 Hodnotitel – osoba, která doprovází tým auditorů za účelem hodnocení jejich činnosti, ale neprovádí audit
- A9 Standard – vyžadovaný standard stanovený zákazníkem v jeho společnosti
- A10 Zpráva o auditu – jedná se o zprávu, která je vyhotovena auditorem a obsahuje výsledky návštěvy
- A11 Akreditační orgán – je subjekt, který poskytl URS povolení k provádění certifikace na základě akreditačních podmínek pro jednotlivé normy, na které URS poskytuje akreditovanou certifikaci
- A12 Akreditace – jedná se o ověření, že certifikační orgán provedl certifikaci a vydá certifikát v souladu s platnou akreditací URS a daného standardu akreditačním orgánem příslušné země původu akreditace
- A13 Počáteční certifikační audit – jedná se o vstupní fázi certifikačního procesu, kdy je proveden audit za účelem ověření souladu s příslušným standardem
- A14 Dozorový audit – každoroční opakovaná návštěva, kdy auditor provádí kontrolu stanoveného standardu
- A15 Recertifikační audit – následný audit realizovaný před ukončením prvního certifikačního cyklu, kterým je zahájen další certifikační cyklus, obvykle tříletý
- A16 Speciální audit – může být uskutečněn v případě nesouladu označeného auditorem, rozšíření/změny rozsahu certifikace, nebo dalších úkonů



ČÁST B - CERTIFIKAČNÍ PROCES

B1 Průběh procesu

- B1.1 Pokud je uzavřena smlouva na provedení certifikačního procesu a průběh procesu nestanoví jinak, proces certifikace se dělí na počáteční certifikační audit, během něhož je rozhodnuto o vydání certifikátu, a následné dozorové audity, které jsou prováděny jedenkrát za 12 měsíců.
- B1.2 Datum prvního dozorového auditu následujícího po počátečním certifikačním auditu nesmí být stanoveno na později než 12 měsíců od data platnosti vydaného certifikátu.
- B1.3 Podmínkou pro udržení platnosti certifikace je provádění všech dalších dozorových auditů minimálně jedenkrát za 12 měsíců, aby byla potvrzena shoda s certifikačními požadavky.
- B1.4 Pokud budou během auditu zjištěny závažné neshody může URS nařídit provedení speciálního auditu. Speciální audity musí proběhnout v termínu, který stanoví auditor URS, případně kancelář URS.
- B1.5 Na základě plnění akreditačních podmínek certifikační společnosti URS, mohou být vyžádány oprávněnými osobami ze strany URS případně subjektů, které URS akreditují, aby byl proveden u zákazníka pozorovací audit. Zákazník se zavazuje umožnit provedení takového typu auditu.
- B1.6 V případě, že zákazník požádá URS o rozšíření rozsahu certifikovaných činností, URS může v takovém případě provést speciální audit nebo rozšířit rozsah certifikovaných činností v rámci dozorového či recertifikačního auditu.
- B1.7 V souladu s akreditačními podmínkami bude URS zákazníka kontaktovat v dostatečném předstihu před plánovaným auditem za účelem zjištění aktuálních informací a údajů za účelem plnění smlouvy o výkonu certifikační služby.
- B1.8 Pokud auditoři, techničtí experti, pozorovatelé, či hodnotitelé navštíví zákazníka za účelem plnění svých povinností, musí zákazník zajistit odpovídající osobní ochranné prostředky (OOP) a poskytnout před zahájením prací odpovídající školení a pokyny. Zákazník je dále povinen zajistit, aby auditor, technický expert, pozorovatel nebo hodnotitel nemanipulovali se zařízením bez zřetelného dohledu a pokynů zákazníka.
- B1.9 Před koncem platnosti certifikátu se URS dohodne se zákazníkem na provedení recertifikačního auditu, který je nutný pro obnovení platnosti certifikace a vydání nového certifikátu, na další zpravidla tříleté období.
- B1.10 Výše popsany průběh certifikačního procesu se vztahuje na jednotlivé akreditované a případně i neakreditované normy.

B2 Povinnosti zákazníka

- B2.1 Zákazník je povinen předat URS včas bezplatně úplné, pravdivé a přehledné informace a dokumenty, které jsou nezbytně nutné k věcnému plnění povinností, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit URS v rámci své činnosti, určit konkrétní osobu, která bude přítomna provádění certifikace, a která bude odpovědná za součinnost zákazníka s auditorem URS. Po dobu prodlení zákazníka s předáním výše uvedeného či v případě neposkytnutí řádné součinnosti není v prodlení URS.
- B2.2 Zákazník je povinen vykonat veškeré požadované přípravné činnosti na vlastní odpovědnost a na vlastní účet.
- B2.3 Zákazník je na požádání URS povinen umožnit URS, a to během pracovní doby, přístup do prostor, pracovišť, kanceláří atd., ve kterých se provádí certifikace, za účelem kontroly materiálů, postupů, procesů, metod testování, záznamů a systémů, relevantních pro certifikaci ISO CAI, je-li to nezbytné.
- B2.4 Zákazník se zavazuje zajistit pro účely provedení auditu jednoho nebo více zástupců oprávněných jednat s příslušnými zástupci URS.
- B2.5 V případě významných organizačních změn nebo požadovaného rozšíření předmětu certifikace je zákazník povinen aktualizovat svou dokumentaci a informovat URS o všech významných změnách v organizaci, které by měly zásadní vliv



na rozsah certifikace, např. změny vztahující se k právnímu, obchodnímu, organizačnímu statutu nebo vlastnictví; organizaci a jejímu managementu (tj. klíčovému manažerskému nebo technickému personálu, nebo k lidem, kteří v organizaci rozhodují); kontaktním adresám a sídlům; předmětu činností v rámci certifikovaného systému managementu; významným změnám systému managementu a procesů.

B3 Fakturace

- B3.1 URS bude za své služby zákazníkovi fakturovat průběžně během certifikačního cyklu za jednotlivé audity, kterými jsou počáteční certifikační/recertifikační audit, dozorové audity, případně speciální audit.
- B3.2 Zákazník se zavazuje uhradit URS odměnu stanovenou ve smlouvě, případně objednavce za poskytování služeb do data sjednané splatnosti, a to bankovním převodem na účet URS uvedený na faktuře. Jakákoliv platba zákazníka se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na účet URS. K cenám bude připočteno DPH v sazbě stanovené příslušným zákonem o DPH, která bude platná ke dni zdanitelného plnění faktury.
- B3.3 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že faktura vystavená URS bude zákazníkovi zasílána buď v písemné či v elektronické podobě. Elektronickou podobou se rozumí především elektronická pošta, e-mail (vedený u identifikace zákazníka), fax či veřejná datová síť.
- B3.4 V případě vynaložení dodatečných nákladů (cestovné, ubytování, případně náklady na tlumočnicka atd.) budou tyto náklady připočteny k odměně za daný audit.
- B3.5 URS je oprávněno jednostranně zvýšit cenu poskytovaných služeb, resp. cenu doposud neposkytnutých služeb, podle průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu publikovaných na jeho internetových stránkách, a to každých 6 měsíců trvání smlouvy počínaje dnem účinnosti smlouvy. Ke zvýšení ceny dochází s účinností vždy od 1. dne následujícího měsíce, ve kterém v souladu s touto doložkou oznámilo URS využití úpravy ceny. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

B4 Termíny auditů

- B4.1 Zákazník může uvést navrhované termíny provedení auditů. URS je prověřeno se zohledněním vlastních výkonných kapacit a praktikovaného způsobu realizace auditů. Termíny, které uvede zákazník, nemají závazný charakter a URS je nemusí dodržet. URS a zákazník v odpovídající době před plánovaným auditem domluví závazné termíny jeho provedení.
- B4.2 Audity se zásadně provádějí ve smluvených termínech. Pokud zákazník nebude spolupracovat při domlouvání termínu auditu a v důsledku toho nebude moct audit proběhnout nebo nebude moct být vykonán včas, URS bude oprávněna odstoupit od smlouvy. Takové odstoupení nemá žádný vliv na další nároky z titulu požadování odškodnění nebo jiných požadavků/závazků. V případě, že zákazník již má platný certifikát je URS navíc oprávněna přerušit jeho platnost nebo odebrat certifikát nebo logo URS.
- B4.3 URS si vyhrazuje právo účtovat zákazníkovi dodatečný poplatek za zrušení nebo změnu termínu auditu, pokud je zrušení nebo žádost o změnu kratší než 21 kalendářních dní před plánovaným datem auditu. Poplatek může být až do výše 50 % z ceny plánovaného auditu. V případě vzniklých nákladů spojených s auditem (cestovné, ubytování, případně náklady na tlumočnicka) budou připočteny k poplatku.
- B4.4 Pokud zákazník zruší naplánovaný audit později než 24 hodin před plánovaným zahájením auditu nebo přerušit již započatý audit nebo URS zruší započatý audit a toto zrušení vznikne z důvodů na straně zákazníka, pak je zákazník povinen kompenzovat náklady vzniklé na straně URS, a to v plné výši dojednané ceny za příslušný audit.
- B4.5 Pokud v místě, kde má URS provádět plánovaný audit vzniknou závažné komplikace způsobené vyšší mocí (nepokoje, vojenské nebo teroristické akce aj.), URS bude po dobu jejich výskytu a v rozsahu jejich následků zproštěna povinností



poskytovat plnění provádění auditu, i kdyby z toho důvodu mělo dojít k prodlení. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o těchto komplikacích a přizpůsobit svoje závazky změněným podmínkám.

B5 Jmenování auditorů

- B5.1 URS má právo vybrat a jmenovat auditora případně technického experta, který je vhodný pro daný obor činnosti zákazníka. URS si však vyhrazuje právo změnit auditora/auditory – experta/experty tak, aby byla zajištěna nezávislost a objektivita. V případě nepředvídatelných okolnostech nemůže URS zajistit, že bude původně určený auditor/expert k dispozici.
- B5.2 Pro případ, kdy není možné zajistit auditora v lokálním jazyce pro audit u zákazníka, URS má právo zajistit tlumočnicka, který bude přítomen auditu u zákazníka. Přítomnost tlumočnicka může navýšit rozsah auditu. S těmito skutečnostmi musí být zákazník seznámen před zahájením auditu u zákazníka. V případě použití tlumočnicka na auditu u zákazníka budou zákazníkovi účtovány náklady na tlumočnicka.
- B5.3 Zákazník je oprávněn nesouhlasit s provedením auditu auditorem, který byl jmenován URS pouze v případě, kdy spolupráce s auditorem neprobíhá řádně. Zákazník je povinen neodkladně informovat URS o odmítnutí provedení auditu auditorem určeným URS spolu se zdůvodněním odmítnutí. V tom případě je URS povinno zajistit jiného auditora, který má odpovídající kvalifikaci.

B6 Rozhodnutí o certifikaci

- B6.1 Po provedení počátečního certifikačního auditu, recertifikačního auditu, nebo dozorového auditu URS rozhodne ve věci vydání certifikátu, prodloužení certifikátu, udržení certifikátu nebo rozšíření rozsahu certifikátu (podle situace). URS rozhodne nestranně na základě doporučení auditora a přezkoumání výstupů z auditu nezávislým hodnotitelem URS.
- B6.2 O průběhu procesu certifikace vypracuje auditor z každého provedeného auditu zprávu z auditu, kterou URS předá zákazníkovi. Zprávu z auditu v elektronické podobě zašle URS zákazníkovi na jeho kontaktní email.
- B6.3 V případě kladného rozhodnutí URS o certifikaci, bude zákazníkovi vystaven certifikát a umožněno použití certifikačních značek a certifikačních log.
- B6.4 V případě, že zákazník s ohledem na nesplnění všech požadavků podle hodnocení URS, nesplní podmínky k obdržení certifikátu (rozhodnutí o certifikaci bude záporné), tzn. dojde k odmítnutí vydání certifikátu nebo bude vydán certifikát odebrán či přerušen, URS bude o této skutečnosti zákazníka informovat. Vystavení certifikátu může být podmíněno dodatečnými požadavky. Od zákazníka lze požadovat například odstranění nedostatků. Nedostatky nebo příležitosti ke zlepšení zjištěné během auditu budou se zákazníkem probrány během návštěvy na závěr auditu. V případě zjištění nedostatků je zákazník povinen provést analýzu příčin jejich vzniku a přijmout veškerá nezbytná nápravná opatření, jejichž cílem bude odstranění těchto nedostatků. Podmínkou získání (a také udržení) certifikátu je, že zákazník účinně odstraní všechny nedostatky v termínu stanoveném auditorem a auditor tato opatření zhodnotí kladně. Dodatečným požadavkem může také být požadavek ze strany auditora na speciální audit viz bod B1.4. V takovém případě je cena speciálního auditu 20.000 Kč/den (bez DPH) a cestovné, případně další náklady s tím spojené.
- B6.5 URS neodpovídá za zákazníkem zavedená nápravná opatření zjištěná při auditech. Rozhodnutí, která zákazník učiní k nápravě zjištění, jsou výlučně v kompetenci zákazníka.

B7 Porušení certifikačního procesu

- B7.1 Za podstatné porušení VPC ISO CAI a porušení smlouvy se považuje, kdy zákazník odmítá spolupracovat a znemožňuje tak plnění smlouvy a tento stav se udržuje navzdory výzvam ke spolupráci a určení příslušné lhůty (nesplnění požadavků



na odstranění neshod, dodržení plánovaných auditů, speciálních auditů); zákazník se snaží zkreslit a podat nepravdivé údaje; vůči zákazníkovi bylo zahájeno úpadkové řízení; zákazník neuhradil URS včas vymahatelné pohledávky a navzdory výzvě nadále zůstával v prodlení. Toto podstatné porušení VPC ISO CAI zakládá právo URS vypovědět smlouvu bez výpovědní doby, kdy výpověď je účinná doručením zákazníkovi.

- B7.2 V případě odstoupení od smlouvy před ukončením termínu její platnosti, nebo pokud smlouvu ukončí URS bez dodržení výpovědní lhůty z důvodů uvedených výše v bodě B 7.1. VPC ISO CAI, má URS právo požadovat od zákazníka úhradu smluvní pokuty v peněžní částce, která odpovídá svou výší 33% odměny, kterou má obdržet za nejbližší plnění uvedené ve smlouvě, a to i tehdy, kdy ještě nedošlo k poskytnutí žádné služby ani její části.
- B7.3 Zákazník a URS mohou smlouvu kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodů a to písemně. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně. Zákazník je však povinen učinit výpověď nejpozději 3 měsíce před nejbližší další plánovanou službou dle uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a URS.

ČÁST C - POUŽÍVÁNÍ CERTIKÁTŮ, CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY A LOGA URS

- C1 V případě, že zákazník obdrží od URS certifikát a certifikační značku/logo URS získá zákazník zároveň právo tyto předměty užívat v souladu s níže uvedenými ustanoveními.
- C2 URS zůstává majitelem certifikátu a ochranných práv na obchodní známky a autorských práv k certifikátu. Udělením nebo předáním certifikátu URS nepřiznává zákazníkovi výhradní právo na jeho užívání v níže uvedené oblasti/rozsahu.
- C3 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 vystaven a předán. Úpravy vzoru, barvy nebo textu jsou nepřijatelné. Zákazník není oprávněn používat certifikát částečně, tzn., že certifikát může být používán výhradně vcelku.
- C4 Zákazník je povinen zachovat vztah mezi certifikátem a předmětem certifikace a představovat certifikát výhradně způsobem, který bude průměrným spotřebitelům umožňovat vnímat ho v kontextu označení, které potvrzuje kontrolu, hodnocení a/nebo certifikaci činnosti, procesů, systémů nebo kvalifikace. Certifikát může být využíván výhradně v souvislosti s činnostmi, procesy, systémy nebo kvalifikacemi, na které byl vystaven, a výhradně za účelem doložení, že tyto činnosti, procesy, systémy nebo kvalifikace odpovídají směrnicím, na jejichž základě byly zkontrolovány, hodnoceny a/nebo certifikovány. Zákazník není oprávněn využívat certifikát pro reklamní účely a nemůže vyvolávat dojem, že URS provedla hodnocení konkrétního produktu. Certifikát nemůže být využit v případě vzniku změn v předmětu certifikace.
- C5 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 recertifikace, certifikát a známka URS nemohou být do chvíle vystavení nového certifikátu používány.
- C6 V případě odebrání certifikátu nebo uplynutím doby jeho platnosti je zákazník povinen ukončit užívání certifikátu a certifikační značky/loga 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 navíc povinen vrátit předměty spojené s procesem certifikace a certifikátem samotným, jejichž vydání si vyžádá URS. Zákazník je povinen na vyžádání URS vrátit zpět vystavené certifikáty URS v originále i veškeré duplikáty.
- C7 URS nese zodpovědnost za nepovolené využití certifikátu.
- C8 V případě, že se na certifikátu, certifikační značce nebo dokumentu nachází logo URS, je zákazník oprávněn použít v souladu s těmito VPC ISO CAI.
- C9 Zákazník bude během vstupního auditu a udělení certifikátu podrobně seznámen s pravidly a možnostmi správného používání certifikačních značek a loga.



ČÁST D - POZASTAVENÍ, ODNĚTÍ, ROZŠÍŘENÍ NEBO OMEZENÍ ROZSAHU CERTIFIKACE

D1 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:

- certifikovaný systém managementu zákazníka trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu;
- certifikovaný zákazník neodovolí 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, jejich porušení vedlo k pozastavení certifikátu, nejvýše však 6 měsíců od pozastavení certifikace.

D2 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/speciálního auditu a následně je vystaven nový certifikát. Termín platnosti je shodný s původním certifikátem;
- kdy došlo k zásadním změnám, které se zásadně týkají produkčních procesů či procesů systému managementu, je nutno provést speciální audit, který prověří zanesení těchto změn do procesní dokumentace společnosti. Pokud ke zjištění o možné změně rozsahu certifikace dojde při dozorovém/recertifikačním auditu, vedoucí týmu auditorů neprodleně telefonicky informuje o této situaci URS, který rozhodne o postupu dle výše zmíněných možností.

URS omezí rozsah certifikace zákazníka tak, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují certifikační požadavky, a které certifikovaný zákazník trvale nebo vážně neplní.

O rozšíření či omezení platnosti certifikátu je zákazník písemně informován.

D3 Odnětí certifikátu

D3.1 Odnětí certifikátu nastává automaticky ke dni kdy:

- byl na zákazníka vyhlášen konkurz;
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (např. fúze, likvidace s nástupcem, atd.);



- došlo k ukončení platnosti smlouvy o certifikaci odstoupením či výpovědí;
- skončila uvedená platnost certifikátu a zákazník nepožádal o prodloužení (recertifikaci);
- bylo zjištěno zneužívání certifikátu (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla dosud zahrnuta do předmětu certifikace nebo pro jiný předmět činnosti).

D3.2 Odnětí certifikátu může nastat (URS má právo odejmout certifikát) pokud:

- nebude dodržen stanovený termín pozastavení certifikace z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka. URS rozhodne o ukončení platnosti certifikace v maximální lhůtě 6 měsíců od pozastavení;
- dojde k neoprávněnému používání certifikátu a/nebo certifikačních značek v protokolech o zkouškách, kalibračních listech, nebo inspekčních certifikátech. URS rozhodne o odnětí certifikátu ve lhůtě dvou měsíců od doručení výzvy ke sjednání nápravy zákazníkovi, pokud tato náprava nebude sjednána;
- dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany zákazníka ani po uplynutí sjednané lhůty pro nápravu po pozastavení certifikace;
- platba za sjednané služby nebyla zaplácena ve stanovené lhůtě;
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy se zákazníkem nebo zákazník tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy;

V případě odnětí certifikátu je URS zároveň oprávněna vypovědět smlouvu a vyzvat zákazníka k vrácení všech originálů i duplikátů certifikátů. Toto nemá žádný vliv na další nároky z titulu požadování odškodnění nebo jiných nároků.

ČÁST E - STÍŽNOSTI

- E1 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.
- E2 Veškeré stížnosti budou řádně zaznamenány a prověřeny. Veškerá nápravná opatření, která budou považována za nezbytná, budou stěžovateli sdělena do 30 pracovních dnů od přijetí stížnosti ze strany URS.
- E3 URS je povinen zaregistrovat a vést záznamy o všech stížnostech, které mu byly sděleny, ohledně dodržování požadavků na certifikaci, a je povinen na požádání zpřístupnit tyto záznamy zákazníkovi.
- E4 URS je dále povinen zajistit, aby osoby zahrnuté do procesu vyřizování odvolání byly odlišné od osob, které prováděly audit a rozhodovaly o věci certifikace.

ČÁST F - ODVOLÁNÍ PROTI ROZHODNUTÍ URS

- F1 Zákazník má právo se do 30 dnů odvolat proti jakémukoliv rozhodnutí URS. Odvolání zákazník napíše na email: appeals@urs.holdings nebo odvolani@urs.holdings.



- F2 URS zdokumentuje rozhodnutí týkající se výsledku úplného a důkladného vyšetřování a předá jej zákazníkovi do 30 pracovních dnů od obdržení odvolání.

ČÁST G - USTANOVENÍ O MLČENLIVOSTI

- G1 S veškerými poskytnutými informacemi bude zacházeno jako s přísně důvěrnými a tyto informace nebudou bez souhlasu zákazníka prozrazeny jiné straně, vyjma certifikačního orgánu a příslušného akreditačního orgánu.
- G2 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.
- G3 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.
- G4 Informace, které nejsou považovány za důvěrné, jsou bez ohledu na výše uvedená ustanovení informace, které:
- se staly veřejně známými bez vědomého zapříčinění nebo pochybení přijímací strany;
 - byly legitimně ve vlastnictví přijímací strany ještě před uzavřením smlouvy, pokud nebyly tyto informace předmětem jiné dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - jsou výsledkem činnosti, během níž je přijímací strana nezávisle získala a může tento fakt prokázat svými záznamy, nebo se jedná o důvěrné informace třetí strany;
 - jsou poskytnuty přijímací straně po podpisu této smlouvy třetí stranou, která tyto informace současně nezískala přímo nebo nepřímo od strany, která je vlastní.
- G5 URS si vyhrazuje právo zveřejňovat na svých webových stránkách veřejně dostupné informace o certifikovaných zákaznících.
- G6 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 H - PROHLÁŠENÍ O NESTRANNOSTI

- H1 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.
- H2 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, jakožto i řízení konfliktů zájmů a objektivitu činností a rozhodnutí certifikačního orgánu pravidelně přezkoumává.
- H3 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.