


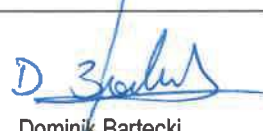


Program certyfikacji **wyrobów**
w dobrowolnym systemie certyfikacji

 Dominik Bartecki Kierownik Programu	 Danuta Kasprzak Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	 Aleksander Grotkowski Ekspert	 Dominik Bartecki Dyrektor Centrum Certyfikacji
Opracował 01.03.2019	Sprawdził 01.03.2019	Zatwierdził 01.03.2019	

SPIS TREŚCI

1.	INFORMACJE OGÓLNE	3
2.	CERTYFIKACJA WYROBÓW	3
2.1	Wykaz wyrobów i dokumenty odniesienia	3
2.2	Etapy procesu certyfikacji	3
2.3	Działania wstępne	4
2.4	Złożenie i przegląd wniosku, umowa o certyfikację	4
2.5	Planowanie oceny	4
2.6	Ocena na miejscu	5
2.7	Przegląd wyników procesu certyfikacji	5
2.8	Decyzja o certyfikacji i atestacja	5
2.9	Przerwanie procesu certyfikacji	5
3.	NADZÓR NAD CERTYFIKACJĄ	6
3.1	Zasady ogólne	6
3.2	Audyty nadzoru	6
3.3	Decyzje w procesach nadzoru	7
3.4	Utrzymanie certyfikacji	7
3.5	Zawieszenie / wznowienie lub zakończenie certyfikacji	7
3.6	Cofnięcie certyfikacji	7
3.7	Ograniczenie zakresu certyfikacji	8
3.8	Postępowanie w przypadku zakończenia, zawieszenia, cofnięcia lub ograniczenia certyfikacji	8
3.9	Rozszerzenie zakresu certyfikacji	9
3.10	Przeniesienie certyfikacji oraz zmiany w certyfikacie	9
4.	SKARGI I ODWOŁANIA	9
5.	OPŁATY	9
6.	POUFNOŚĆ	9
7.	BRAK DYSKRYMINACJI	10
8.	INFORMOWANIE	10
8.1	Informacje dla Klientów	10
8.2	Zmiany w wymaganiach certyfikacyjnych	10
9.	ZASADY POWOŁYWANIA SIĘ NA DOKUMENTY I ZNAKI CERTYFIKACJI	10

1. INFORMACJE OGÓLNE

Niniejszy program certyfikacji został opracowany przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. posiadającą akredytację Polskiego Centrum Akredytacji (PCA) o numerze AC 214.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. realizuje swoje funkcje i zadania wyznaczone w procesie certyfikacji w sposób ustalony, udokumentowany i nadzorowany. Ponadto udziela wszelkich niezbędnych informacji w celu zapewnienia, że wszystkie wymagania certyfikacyjne zostały jasno sformułowane, zakomunikowane i zrozumiane przez Klienta. Jako uznana organizacja trzeciej strony TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. zapewnia, że

- postępuje zgodnie z zasadami i wymaganiami określonymi w Systemie Zarządzania Jakością i niniejszym Programie Certyfikacji,
- działa obiektywnie, bezstronnie i niezależnie, respektując prawa poufności i własności,
- przestrzega zasad równego traktowania podmiotów, nie dyskryminuje ani nie utrudnia żadnemu podmiotowi dostępu do certyfikacji,
- nie prowadzi działalności projektowej lub produkcyjnej oraz sprzedaży wyrobów będących przedmiotem certyfikacji,
- nie prowadzi usług doradczych w zakresie projektowania, wytwarzania, instalowania, utrzymywania lub dystrybucji wyrobu, który jest certyfikowany lub który ma być certyfikowany,
- wynagrodzenia personelu TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. nie są uzależnione od wyników i ilości przeprowadzonych procesów certyfikacji,
- personel zaangażowany w procesy certyfikacji jest kompetentny, nadzorowany i ciągle podnosi swoją wiedzę i umiejętności.

Program nie przewiduje udziału innych jednostek certyfikujących oraz innych organów oceny zgodności oraz podzlecania jakichkolwiek czynności w zakresie certyfikacji innym jednostkom certyfikującym lub innym organizacjom.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. uznaje ważność wyników oceny zgodności przeprowadzonej przez inną jednostkę oceny zgodności.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. akceptuje wyniki oceny zgodności pod warunkiem, że osoba lub jednostka przedstawiająca te wyniki potrafi udowodnić, że ocena została wykonana przez jednostkę dysponującą kompetentnym personelem przy zachowaniu należytego nadzoru nad zapisami lub spełniające stosowne wymagania normy ISO/IEC 17025 lub ISO/IEC 17020 lub ISO/IEC 17021.

2. CERTYFIKACJA WYROBÓW

2.1 Wykaz wyrobów i dokumenty odniesienia

Wykaz wyrobów objętych niniejszym Programem PW 02 wraz z podaniem dokumentów odniesienia [oraz częstotliwość audytów w nadzorze określono w integralnym załączniku nr PW Z 02.01 „Wykaz wyrobów oraz dokumentów odniesienia do programu PW 02”](#). [Normy lub specyfikacje przywołane w dokumentach certyfikacyjnych inne niż wymienione w załączniku do programu certyfikacji nie stanowią podstawy certyfikacji](#).

2.2 Etapy procesu certyfikacji

Realizacja procesu certyfikacji przebiega według ustalonych kroków:

1. Etap wstępny
2. Złożenie i przegląd wniosku o certyfikację, umowa o certyfikację
3. Planowanie i przygotowanie oceny
4. Ocena na miejscu
5. Przegląd wyników procesu certyfikacji
6. Podjęcie decyzji o certyfikacji
7. Wydanie certyfikatu (atestacja)
8. Nadzór nad udzieloną certyfikacją

2.3 Działania wstępne

Działania wstępne mają na celu zakomunikowanie Klientowi wszystkich niezbędnych informacji do zrozumienia wymagań programu i procesu certyfikacji. Na tym etapie Klient może uzyskać program certyfikacji, informatory, ogólne warunki świadczenia usług oraz ankietę dla celów certyfikacji.

2.4 Złożenie i przegląd wniosku, umowa o certyfikację

Klient lub jego upoważniony przedstawiciel powinien złożyć wniosek o certyfikację w TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o., którego elementami są:

- Ankieta dla celów certyfikacji,
- Zlecenie handlowe na wykonanie usługi,
- Wymagane załączniki (określone w ankiecie dla celów certyfikacji).

Szczegóły dotyczące ankiety, Klient lub jego upoważniony przedstawiciel może uzgodnić ze wskazanym pracownikiem TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.

Wniosek o certyfikację podlega przeglądowi w celu sprawdzenia czy:

- jest kompletny i jednoznaczny, zwłaszcza pod kątem zdefiniowania zakresu certyfikacji,
- odnosi się do wszystkich mających zastosowanie wymagań,
- oraz czy wnioskowana usługa certyfikacji jest możliwa do przeprowadzenia zgodnie z posiadanym zakresem akredytacji.

W przypadku złożenia niekompletnego wniosku Klient lub jego upoważniony przedstawiciel proszeni są o uzupełnienie niezbędnych dokumentów i informacji.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. może odmówić przyjęcia wniosku o certyfikację między innymi w takich przypadkach jak:

- brak akredytacji w obszarze wnioskowanym przez Klienta lub jego upoważnionego przedstawiciela,
- świadome naruszanie prawa przez Klienta szczególnie w obszarze objętym wnioskiem,
- brak bezstronności, konflikt interesów,
- brak zasobów lub możliwości realizacji procesu certyfikacji w zakresie zgłoszonych wyrobów.

Klient jest powiadamiany pisemnie o przyjęciu wniosku do realizacji lub odmowie jego przyjęcia wraz z uzasadnieniem.

Po przyjęciu wniosku TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. przekazuje Klientowi do podpisu umowy o certyfikację i stosowaniu znaku certyfikacji.

Umowa o certyfikację obejmuje wyroby i lokalizacje zgłoszone do certyfikacji, reguluje prawa i obowiązki stron, w tym ustala zasady:

- udzielania i utrzymania certyfikacji,
- prowadzenia nadzoru nad certyfikacją, w tym jej zawieszania, cofnięcia, wznowienia, zakończenia, ograniczenia lub rozszerzenia jej zakresu,
- stosowania certyfikatu i powoływania się na certyfikację,
- wnoszenia odwołań i skarg,
- wzajemnego informowania się o istotnych dla stron zmianach.

Podpisana umowa o certyfikację powinna zostać dostarczona do TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. bez zbędnej zwłoki. Podpisanie umowy o certyfikację jest warunkiem koniecznym do podjęcia decyzji o udzieleniu certyfikacji i wystawienia certyfikatu (atestacji).

Wszystkie dokumenty są rejestrowane z chwilą ich przyjęcia lub wysłania.

2.5 Planowanie oceny

Planowanie oceny ma na celu uzgodnienie warunków przeprowadzenia oceny (m.in. miejsca, terminów i czasu wykonania oceny), sposobu prowadzenia korespondencji (poczta elektroniczna czy tradycyjna) i komunikacji.

Na etapie planowania opracowuje się propozycję składu zespołu oceniającego biorąc pod uwagę kompetencje personelu i zdolność do skutecznego wykonania oceny, a także weryfikuje się potencjalnych członków zespołu oceniającego pod kątem ich bezstronności i braku konfliktów interesów w stosunku do Klienta.

Klient może pisemnie zgłosić zastrzeżenia do składu zespołu oceniającego, podając uzasadnienie.

2.6 Ocena na miejscu

Ocena ta obejmuje następujące czynności:

- przegląd dokumentacji Klienta przez zespół oceniający,
- ocena na miejscu tj. audyt przeprowadzony w siedzibie i lokalizacjach Klienta, w których są realizowane procesy związane z zakresem oceny,
- ocena działań korygujących, jeśli są wymagane,
- sporządzenie dokumentacji z oceny.

Zakres oceny zgodny jest ze złożonym wnioskiem o certyfikację wyrobów.

Ocena obejmuje wszystkie lokalizacje produkcyjne zgłoszone we wniosku i mające zastosowanie wymagania ustalone w odpowiednich specyfikacjach i/lub normach odniesienia.

Podczas audytu ocenia się:

- dostępność środków niezbędnych do zapewnienia właściwości wyrobu,
- wdrożenie i przestrzeganie ustalonych procedur,
- prowadzenie wymaganych zapisów,
- zgodność wyrobu z dokumentacją wyrobu.

Wyniki oceny prezentowane są Klientowi w raporcie z audytu.

Jeżeli podczas oceny zespół oceniający stwierdzi, że producent nie spełnia wymagań programu certyfikacji, rekomendacja do udzielenia certyfikacji zostaje wydana po usunięciu przez Klienta wszystkich stwierdzonych niezgodności, podjęcia stosownych działań naprawczych w uzgodnionym terminie i pozytywnej ocenie tych działań przez zespół oceniający. Ocena wykonania działań korygujących i ich skuteczności może być przeprowadzona w formie dodatkowej oceny na miejscu lub też przeglądu dowodów potwierdzających skuteczne usunięcie niezgodności, dostarczonych przez Klienta. Forma tej oceny zależy od rodzaju niezgodności i decyzji zespołu oceniającego.

2.7 Przegląd wyników procesu certyfikacji

Przeglądu zgromadzonej dokumentacji z oceny dokonuje kompetentny personel nie biorący w niej udziału. Na tym etapie dokonuje się przeglądu formalnego (kompletności dokumentacji) oraz przeglądu technicznego (zawartość merytoryczna dokumentacji). Etap ten ma na celu sprawdzenie czy zebrana dokumentacja umożliwi podjęcie decyzji o certyfikacji przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.

2.8 Decyzja o certyfikacji i atestacja

W oparciu o wynik przeglądu dokumentacji z oceny oraz zawartą w dokumentacji rekomendację kierownika zespołu oceniającego podejmowana jest decyzja o udzieleniu lub odmowie udzielenia certyfikacji.

Decyzja podejmowana jest przez kompetentny personel TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. nie biorący udziału w danym procesie oceny.

Termin ważności certyfikacji określony jest w Certyfikacie. Klient powiadamiany jest pisemnie o wyniku procesu certyfikacji i otrzymuje dokumenty certyfikacyjne po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces

2.9 Przerwanie procesu certyfikacji

Proces certyfikacji może być przerwany w następujących przypadkach:

- na pisemny wniosek Klienta,
- w przypadku, gdy Klient uniemożliwi przeprowadzenie procesu certyfikacji w ustalonych terminach,
- w przypadku istotnych naruszeń wymagań certyfikacyjnych,

Klient informowany jest pisemnie o przerwaniu procesu certyfikacji. Przerwanie procesu może spowodować obciążenie Klienta za prace wykonane do czasu przerwania procesu certyfikacji.

3. NADZÓR NAD CERTYFIKACJĄ

3.1 Zasady ogólne

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. prowadzi nadzór nad wydanymi certyfikatami w celu potwierdzenia, że wytwarzany wyrób i proces jego produkcji są zgodne z dokumentem odniesienia i kryteriami oceny i dokumentacją techniczną, oraz że Klient właściwie wykorzystuje certyfikat i znak certyfikacji. Warunki przystąpienia do nadzoru określone są w umowie o certyfikację.

Oceny nadzoru dzieli się na trzy podstawowe rodzaje:

- Planowe - przeprowadzane zgodnie z harmonogramem nadzoru opracowywanym i realizowanym przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.;
- Pozaplanowe (dodatkowe) - przeprowadzane w okresie pomiędzy terminami ocen nadzoru wynikającymi z harmonogramu np. z powodu konieczności dokonania oceny skuteczności działań korygujących lub na wniosek Klienta o rozszerzenie zakresu certyfikacji;
- Specjalne, z krótkim okresem powiadamiania – przeprowadzane np. w odpowiedzi na skargi, reklamacje lub uzyskanie przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. informacji o nieprzestrzeganiu przez Klienta programu certyfikacji i/lub postanowień umowy o certyfikację.

Klient zobowiązuje się do informowania TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. o wszelkich zmianach mających istotny wpływ na zapewnienie jakości wyrobów i które mogą oddziaływać na zdolność do spełniania wymagań certyfikacyjnych, a w szczególności o:

- Zmianach statusu prawnego, handlowego, organizacyjnego lub prawa własności,
- Istotnych zmianach kluczowego personelu,
- Nowym lub zmodernizowanym wyposażeniu do produkcji,
- Wprowadzeniu nowych materiałów do produkcji,
- Wprowadzeniu nowych technik i technologii produkcji.
- Zmianach lokalizacji produkcyjnej.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. ma obowiązek dokonać oceny wprowadzonych zmian i decyduje, czy wyrób nadal spełnia wymagania certyfikacyjne, czy też potrzebna jest jego ponowna ocena. Formę oceny (wizyta w Zakładzie Klienta lub sprawdzenie dokumentacji) ustala TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o..

W przypadku wystąpienia konieczności przeprowadzenia oceny specjalnej w celu zbadania skarg osób trzecich lub odwołań od decyzji o certyfikacji, TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. ma obowiązek poinformować Klienta na piśmie o dacie oceny i zakresie oceny specjalnej. W tym przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do kwestionowania składu zespołu oceniającego ani daty wyznaczonej oceny. W przypadku negatywnego wyniku oceny lub uniemożliwienia przez Klienta przeprowadzenia oceny specjalnej w wyznaczonym terminie TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. podejmuje decyzję co do dalszej ważności certyfikatu.

W przypadku wystąpienia konieczności przeprowadzenia oceny pozaplanowej:

- w odpowiedzi na wystąpienie zmiany wpływających na zakres certyfikacji,
- w wyniku oceny postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi u Klienta,
- w wyniku podjęcia postępowania z Klientami, których certyfikaty zostały zawieszono

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. ma obowiązek poinformować Klienta na piśmie o dacie oceny i zakresie oceny pozaplanowej. W przypadku braku zgody Klienta i/lub nie przestania zlecenia na przeprowadzenie oceny pozaplanowej TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. podejmuje decyzję co do dalszej kontynuacji procesu certyfikacji i/lub ważności certyfikatu.

3.2 Audyty nadzoru

Audyty nadzoru przeprowadzane są minimum 1 raz w roku, a w przypadku, gdy dokument odniesienia specyfikuje inną częstotliwość - zgodnie z tym dokumentem. [Szczegółowe zasady określania odstępów pomiędzy ocenami w nadzorze podano w załączniku PW Z 02.01.](#) Do przeprowadzenia audytu w nadzorze wymagane jest każdorazowo zamówienie handlowe Klienta. Podczas audytu oceniana jest zgodność wyrobu z wymaganiami dokumentu odniesienia a wyniki

opisywane są w raporcie z oceny. Tryb przeprowadzenia oceny i obiegu dokumentów jest analogiczny do obowiązującego dla audytu certyfikującego.

W okresach, kiedy zgodnie z dokumentem odniesienia, nie przypada wizyta w nadzorze, Klient zobowiązany jest poinformować TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. o wszelkich zmianach mogących mieć wpływ na zachowanie jakości wyrobów objętych zakresem certyfikacji. W przypadku braku zmian Klient zobowiązany jest poinformować TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. o braku zmian.

3.3 Decyzje w procesach nadzoru

W trakcie nadzoru nad certyfikacją, [TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.](#) może podejmować decyzje w sprawie:

- utrzymania certyfikacji;
- zawieszenia, cofnięcia lub zakończenia certyfikacji;
- zmiany zakresu dokumentów certyfikacyjnych;
- przeniesienia certyfikacji;
- wznowienia lub przywrócenia certyfikacji.

Decyzja w sprawie nadzoru nad certyfikacją zostaje przekazana Klientowi pisemnie.

3.4 Utrzymanie certyfikacji

Podstawą do utrzymania certyfikacji jest ciągle spełnienie wymagań certyfikacyjnych potwierdzone pozytywnymi wynikami audytów nadzoru oraz zapewnienie jakości wyrobu. Jeżeli podczas audytu nadzoru stwierdzono niezgodności i/lub sformułowano uwagi, powinny być one skutecznie usunięte, w terminie uzgodnionym z TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.

3.5 Zawieszenie / wznowienie lub zakończenie certyfikacji

Zawieszenie certyfikacji może nastąpić w przypadku:

- niespełniania wymagań programu certyfikacji lub naruszenie postanowień umowy o certyfikację,
- nieusunięcia w terminie niezgodności stwierdzonych podczas oceny,
- dokonania istotnych zmian w organizacji, wyposażeniu i procesach produkcji, mających wpływ na zachowanie jakości wyrobu, które nie zostały udokumentowane i ocenione,
- nadużycia uprawnień wynikających z posiadania certyfikatu lub znaku certyfikacji,
- uniemożliwienia przeprowadzenia audytu bez uzasadnionej przyczyny oraz uniemożliwienie oceny w nadzorze z obserwacją organów uprawnionych (np. PCA),
- niepodjęcia w uzgodnionym terminie działań dla wprowadzenia zmian wynikających ze zmian kryteriów certyfikacji,
- niespełniania zobowiązań finansowych wobec TÜV Thüringen [Polska Sp. z o.o.](#)
- gdy z przyczyn leżących po stronie Klienta decyzja w sprawie certyfikacji nie zostanie podjęta odpowiednim terminie np. z powodu opóźnienia w przesłaniu dowodów na przeprowadzenie skutecznych działań korygujących.

Decyzja o zawieszeniu certyfikacji zawiera okres zawieszenia oraz warunki wznowienia po zawieszeniu. W okresie zawieszenia certyfikacji Klient ma obowiązek zaprzestać wszelkich działań wykorzystujących wyniki certyfikacji oraz stosowania wszelkich materiałów i działań reklamowych zawierających odniesienia do udzielonej certyfikacji. W przypadku nie usunięcia przez Klienta przyczyn zawieszenia certyfikacji w terminie określonym w decyzji o zawieszeniu certyfikacji, zostaje ona cofnięta.

Wznowienie certyfikacji następuje po otrzymaniu od Klienta informacji o spełnieniu warunków określonych w decyzji o zawieszeniu, wraz z dowodami usunięcia przyczyn zawieszenia certyfikacji i ocenie ich spełnienia.

3.6 Cofnięcie certyfikacji

Po cofnięciu certyfikacji i wycofaniu certyfikatu Klient jest zobowiązany do zaprzestania wszelkich działań wykorzystujących wyniki certyfikacji. Przy ponownym ubieganiu się o certyfikację po jej cofnięciu, przeprowadzany jest ponownie cały proces certyfikacji jak dla audytu certyfikującego.

Cofnięcie certyfikacji może nastąpić w wyniku:

- istotnego naruszenia warunków umowy lub "Ogólnych warunków świadczenia usług TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.",

- braku spełniania wymagań programu certyfikacji, gdy Klient nie przedstawi dowodów na przeprowadzenie skutecznych działań korygujących,
- uniemożliwienia przeprowadzenia oceny,
- braku terminowego spełniania wymagań i kryteriów zawartych w zmienionym programie certyfikacji,
- gdy z przyczyn leżących po stronie Klienta decyzja w sprawie certyfikacji nie zostanie podjęta odpowiednim terminie np. z powodu braku przedstawienia dowodów na przeprowadzenie skutecznych działań korygujących,
- niewywiązania się Klienta z zobowiązań finansowych wobec TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o., związanych z procesem certyfikacji lub nadzoru nad udzieloną certyfikacją,
- wprowadzającego w błąd powołania się na certyfikację i nieodwołania publikacji, w której wystąpiło naruszenie wymagań,
- rażącego nadużycia certyfikatu i nieodwołania publikacji lub niewycofania materiałów, w których wystąpiło naruszenie wymagań,
- niespełnienia w ustalonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu ważności certyfikacji,
- zaprzestania działalności objętej zakresem certyfikacji.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. pisemnie informuje Klienta o podjętej decyzji o cofnięciu certyfikacji wraz z uzasadnieniem oraz informacją o możliwości i warunkach ponownego udzielenia certyfikacji.

W przypadku cofnięcia certyfikacji Klient jest zobowiązany zwrócić certyfikat do TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. oraz zaprzestać stosowania certyfikatu i znaku certyfikacji oraz powoływania się na certyfikację a następnie poinformować swoich Klientów o cofnięciu certyfikacji.

3.7 Ograniczenie zakresu certyfikacji

Ograniczenie zakresu certyfikacji może nastąpić w przypadku:

- gdy Producent stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych w zakresie objętym certyfikacją w jednej lub kilku lokalizacjach,
- występuje brak możliwości prowadzenia działalności w pełnym zakresie udzielonej certyfikacji,
- Klient nie spełni w wyznaczonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu certyfikatu dla części jego zakresu,
- na wniosek Klienta.

Decyzja odnośnie ograniczenia zakresu certyfikacji podejmowana jest przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. na podstawie przeglądu dokumentacji lub oceny na miejscu celem stwierdzenia czy przyczyna ograniczenia zakresu certyfikacji nie wpłynie negatywnie na pozostałą działalność Klienta objętą zakresem certyfikacji. Jeśli ocena wykaże negatywne konsekwencje ograniczenia zakresu certyfikacji, ograniczenie to może zostać rozszerzone, a nawet objąć całość zakresu określonego certyfikatem.

3.8 Postępowanie w przypadku zakończenia, zawieszenia, cofnięcia lub ograniczenia certyfikacji.

Jeżeli certyfikacja jest zakończona (na wniosek Klienta), zawieszona, cofnięta, ograniczona lub gdy upłynął okres ważności certyfikacji a Klient nie wystąpił o jej odnowienie, TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.:

- przesyła Klientowi pisemną decyzję o zakończeniu, zawieszeniu, cofnięciu lub ograniczeniu certyfikacji wraz z uzasadnieniem,
- gdy decyzja dotyczy zawieszenia certyfikacji informuje Klienta o warunkach wznowienia,
- gdy decyzja dotyczy cofnięcia certyfikacji informuje Klienta o warunkach powtórnej certyfikacji,
- przesyła Klientowi informację o skutkach decyzji (w zależności od zakresu decyzji może to być m.in. zakaz powoływania się na certyfikację, posługiwanie się certyfikatami i innymi dokumentami certyfikacyjnymi, znakami certyfikacji odnoszącymi się do wyrobów lub działalności wymienionych w decyzji oraz konieczność poinformowania Klientów Klienta o zmianie statusu certyfikacji),
- przesyła Klientowi żądanie zwrotu certyfikatów i innych dokumentów certyfikacyjnych (jeśli dotyczy),
- przesyła Klientowi informację o procedurze składania odwołań i skarg,
- przekazuje informacje o statusie certyfikacji do wiadomości publicznej,
- zmienia status certyfikacji w prowadzonych rejestrach certyfikacji,

- wprowadza zmiany w harmonogramach nadzoru nad certyfikacją.
- jeśli nie wpłynie odwołanie do zakończenia terminu jego składania przeprowadza archiwizację dokumentacji dotyczącej Klienta

3.9 Rozszerzenie zakresu certyfikacji

Rozszerzenie zakresu certyfikatu może nastąpić na wniosek Klienta. Wniosek jest składany w trybie jak dla pierwszej certyfikacji. Rozszerzenie może nastąpić w trakcie oceny planowanej lub pozaplanowej. Szczegółowy zakres oceny i sposób określa się indywidualnie dla każdego wniosku w zależności od zakresu wniosku o jego rozszerzenie. Proces oceny prowadzonej w celu rozszerzenia zakresu certyfikacji jest prowadzony w trybie właściwym dla procesu audytu certyfikującego.

3.10 Przeniesienie certyfikacji oraz zmiany w certyfikacie

Proces przeniesienia certyfikacji oraz zmiany w certyfikacie dokonywane są na pisemny wniosek Klienta. Rodzaj wymaganej dokumentacji od Klienta dołączanej do wniosku zależy od charakteru wnioskowanych zmian i ustalany indywidualnie dla każdego wniosku.

4. SKARGI I ODWOŁANIA

Klient ma prawo odwołać się od decyzji TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. na każdym etapie certyfikacji lub w okresie ważności certyfikacji. Odwołania klientów są rozpatrywane w TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. zgodnie z zasadą ochrony interesów Klienta. Klient lub jakakolwiek organizacja lub osoba ma prawo wnieść skargę na działalność TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. lub na jej certyfikowanych Klientów. Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające zasadność złożenia odwołania lub skargi.

Decyzja w sprawie odwołania przekazywana jest składającemu odwołanie wraz z uzasadnieniem. Jeżeli Klient składający odwołanie nie zaakceptuje decyzji TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. lub gdy odwołanie stanowi sprawę zbyt skomplikowaną, odwołanie przekazywane jest Dyrektorowi Generalnemu do rozstrzygnięcia, który podejmuje ostateczną decyzję w tej sprawie.

Szczegółowa procedura dotycząca sposobu rozpatrywania odwołań i skarg jest dostępna na życzenie Klienta i/lub strony wnoszącej skargę.

5. OPŁATY

Opłaty ustalane są w oparciu o aktualne wytyczne kalkulacji ofert obowiązujące w TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.

Opłata obejmuje:

- czynności związane z obsługą Klienta na etapie wstępnym i prace przygotowawcze,
- przyjęcie i przegląd wniosku o certyfikację,
- planowanie i przeprowadzenie oceny oraz sporządzenie raportu z audytu,
- przegląd i ocenę dokumentacji z oceny,
- decyzję w sprawie certyfikacji,
- sporządzenie i wydanie certyfikatu.

Do kosztów oceny mogą być doliczone koszty związane z realizacją procesu np. opłaty za przejazd, zakwaterowanie itp. Uregulowanie całości opłat za proces certyfikacji jest warunkiem wydania dokumentów certyfikacyjnych. W przypadku przerwania procesu certyfikacji, rozliczenie obejmuje czynności wykonane do momentu jego przerwania. Wytyczne do kalkulacji ofert są dostępne na życzenie Klienta w siedzibie TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.

6. POUFNOŚĆ

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się do ochrony poufności wszystkich informacji uzyskiwanych lub generowanych podczas swej działalności i prawa własności Klienta. Cały personel oraz członkowie Komitetu ds. bezstronności zobowiązują się do zachowania poufności wszystkich informacji, do których mieli dostęp niezbędny do wypełnienia swoich funkcji. Jeśli prawo wymaga ujawnienia stronie trzeciej jakiegokolwiek informacji, Klient zostanie powiadomiony o treści ujawnionej informacji, w zakresie dopuszczonym przez prawo. W innych przypadkach ujawnienie

informacji stronie trzeciej będzie wymagać pisemnej zgody Klienta. Zasady zachowania poufności są dostępne na życzenie Klienta.

7. BRAK DYSKRYMINACJI

Wszyscy Klienci mają możliwość korzystania z usług TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. na jednakowych prawach i warunkach bez stawiania nieuzasadnionych wymagań finansowych, zgodnie z publicznie dostępną Polityką Bezstronności.

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się nie prowadzić praktyk dyskryminujących utrudniających dostęp do usług w zależności od wielkości organizacji, członkostwa w jakimkolwiek stowarzyszeniu lub ugrupowaniu oraz miejscu działania oraz ilości już wydanych certyfikatów.

8. INFORMOWANIE

8.1 Informacje dla Klientów

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. na swojej stronie internetowej (www.tuv-thuringen.pl) publikuje:

- Politykę Jakości i Politykę Bezstronności,
- Formularze ankiet do celów certyfikacji,
- Program certyfikacji wraz z informacjami i wytycznymi dla Klientów,
- Informatory na temat działalności [certyfikacyjnej TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.](#),
- Ogólne warunki świadczenia usług TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.,
- Zakres akredytacji jednostki certyfikującej wyroby nr AC 214,
- Wykazy wycofanych i zawieszonych certyfikatów,
- Komunikaty o zmianach w wymaganiach certyfikacyjnych.

Status certyfikacji można sprawdzić po zeskanowaniu QR znajdującego się na certyfikacie oraz na stronie www.tuv-thuringen.pl po podaniu w wyszukiwarce nazwy firmy, numeru certyfikatu i daty wydania certyfikatu.

8.2 Zmiany w wymaganiach certyfikacyjnych

TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. zobowiązana jest uprzedzić o zmianach, jakie zamierza wprowadzić do swoich wymagań certyfikacyjnych. Zmiany mogą zostać wprowadzone wskutek:

- zmiany stosowanego systemu certyfikacji,
- zmian w dokumentach odniesienia, dotyczących wyrobu
- zmian w przepisach prawnych.

Informacje o zmianach są publikowane na stronie www.tuv-thuringen.pl.

Klienci są zobowiązani do wprowadzenia odpowiednich zmian w terminie podanym w publikacji, poinformowania o tym TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. i przekazania zaktualizowanej dokumentacji.

Po wprowadzeniu zmian przez Klienta [TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o.](#) oceni ich wdrożenie w celu sprawdzenia czy wykonano wszelkie niezbędne działania dostosowawcze w czasie, który uzna za uzasadniony.

9. ZASADY POWOŁYWANIA SIĘ NA DOKUMENTY I ZNAKI CERTYFIKACJI

Powoływanie się na certyfikację jest uprawnione wyłącznie w odniesieniu do podmiotu, któremu jej udzielono i w udzielonym zakresie. Sposób powoływania się na certyfikację musi jednoznacznie informować o zakresie certyfikacji, w sposób nie wprowadzający w błąd odbiorcę informacji.

Powoływanie się na certyfikację oraz aktualne wydania certyfikatów może być stosowane wyłącznie w celach reklamowych i informacyjnych w środkach przekazu tylko w zakresie udzielonej certyfikacji.

Prawo do stosowania znaku certyfikacji TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. w celach reklamowych przysługuje certyfikowanemu podmiotowi po zawarciu z TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. odrębnej umowy. Znak certyfikacji może być stosowany jedynie łącznie z ważnym certyfikatem i przez okres określony w umowie, nie dłuższy jednak niż okres ważności certyfikacji. Prawo posługiwania się znakiem certyfikacji jest niewyłączne.

Dokumenty certyfikacyjne mogą być powielane przez Klienta tylko w całości z podaniem daty ich wydania.

Obowiązkiem Klienta jest zaprzestanie wszelkich działań wykorzystujących wyniki certyfikacji w przypadku zawieszenia, cofnięcia bądź zakończenia certyfikacji zgodnie z warunkami określonymi w wydanej przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. decyzji.

W tym przypadku Klient ma obowiązek zaprzestać stosowania wszelkich materiałów i działań reklamowych zawierających odniesienia do udzielonej certyfikacji. Certyfikat, który został cofnięty należy niezwłocznie zwrócić do TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o..

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe wykorzystanie i stosowanie certyfikatu oraz dokumentów certyfikacyjnych przez jego własnych klientów i w środkach przekazu w sposób opisany w programie certyfikacji.

Klient nie może użyczyć certyfikatu ani znaku certyfikacji stronom trzecim w jakiegokolwiek formie.

Klient nie ma prawa używania logo TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o., znaków akredytacji posiadanych przez TÜV Thüringen Polska Sp. z o.o. ani też hasła reklamowego "Bezpieczeństwo w dobrych rękach!".

Klient nie ma prawa w żaden sposób do korzystania z wizerunku TÜV Thüringen.