

Politika kvalitete



Sektor Knowledge - certifikacija sustava upravljanja kao certifikacijsko tijelo pravnog subjekta SGS Adriatica d.o.o. pruža usluge certifikacije sustava upravljanja zainteresiranim organizacijama, a sukladno primjenjivim međunarodno priznatim normama te pridruženim normativnim dokumentima. Ovom izjavom o politici kvalitete najviša uprava SGS Adriatica d.o.o. definirala je sljedeću misiju, viziju te ciljeve:

Misija sektora Knowledge - certifikacija sustava upravljanja SGS Adriatica d.o.o.: Provedba stručne, vjerodostojne i nepristrane certifikacije sustava upravljanja sukladno primjenjivim međunarodnim normama te normativnim dokumentima.

Vizija sektora Knowledge - certifikacija sustava upravljanja SGS Adriatica d.o.o.: Postići prepoznatljivost i priznatost kao pouzdanog i vjerodostojnog certifikacijskog tijela koje se svojom stručnošću, predanošću i odgovornošću ističe i neprestano potvrđuje kao pouzdan partner svih zainteresiranih strana u području certifikacije sustava.

Ciljevi sektora Knowledge - certifikacija sustava upravljanja uključuju:

- Primjenjivanje i stalno poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom temeljenom na zahtjevima međunarodne norme HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015
- Osiguranje nepristrane provedbe certifikacijskih aktivnosti prema svim korisnicima usluga sektora Knowledge - certifikacija sustava upravljanja,
- Osiguranje da postupke certifikacije u ime Sektora provode isključivo osposobljeni, kompetentni i primjereno odobreni auditori koji su u svakodnevnom radu oslobođeni bilo kakvih oblika pritisaka iz unutarnjih ili vanjskih izvora, a koji bi mogli negativno utjecati na njihovu neovisnost i nepristranost u provedbi certifikacijskih aktivnosti,
- Provedba postupaka certifikacije u kojemu se uvažava važnost načela povjerljivog postupanja sa svim podacima koje će sektor Knowledge

- certifikacija sustava upravljanja o korisnicima svojih usluga prikupiti tijekom provedbe certifikacijskih aktivnosti. Uvažavajući i ne kršeći prethodno načelo, Sektor će svim zainteresiranim stranama na zahtjev osigurati neophodnu razinu informacija o postupcima certifikacije sustava upravljanja, postupku rješavanja žalbi prigovora kao i potvrdu statusa pojedinog certifikata izdanog od strane Sektora.

Donošenjem ove Politike kvalitete, najviša uprava SGS Adriatica d.o.o., koju predstavlja niže potpisani direktor, demonstrira svoju trajnu opredijeljenost za provedbu nepristranih postupaka certifikacije sustava upravljanja i obvezu za osiguranje neophodnih resursa koji će osigurati trajno zadovoljenje načela i zahtjeva definiranih normom HRN EN ISO/IEC 17021 te drugim primjenjivim važećim normativnim i zakonskim propisima.

U Zagrebu, 30. lipnja 2021.

MARINKO UKROPINA
DIREKTOR

08/2018

1. UVOD

Ovaj Pravilnik o postupanju ustrojen je u skladu s primjenjivim zahtjevima akreditacijskih tijela čiju akreditaciju trenutno primjenjuje Društvo navedeno iznad („Certifikacijsko tijelo“). Ovaj se Pravilnik također primjenjuje na certificiranje izvan opsega akreditacijskih shema.

2. OPSEG

Certifikacijsko tijelo pruža usluge osobama ili društvima (svatko od njih predstavlja „Klijenta“). Certifikacijsko tijelo može pružati usluge izravno ili, prema vlastitom nahođenju, putem (a) svojih zaposlenika, (b) bilo kojeg povezanog društva društva SGS ili (c) bilo koje druge osobe ili organizacije, ovisno o tome kome Certifikacijsko tijelo povjeri pružanje usluga. U slučaju u kojem se za dio posla uzimaju podizvođači, Certifikacijsko tijelo zadržava punu odgovornost za davanje, održavanje na snazi, proširivanje ili smanjenje opsega certifikacije, suspenziju ili povlačenje certifikacije te osiguravanje da su sklopljeni propisno dokumentirani ugovori.

Certifikacijsko tijelo će obavijestiti svoje klijente o svim promjenama vezano uz zahtjeve za certifikaciju u razumnom vremenskom roku.

3. POVJERLJIVOST

Certifikacijsko tijelo održava povjerljivost na svim razinama vlastite organizacije vezano uz informacije koje se dobiju tijekom poslovanja. Nijedna informacija neće se otkrivati bilo kojim trećim stranama osim u odgovoru na pravni postupak ili ako tako zahtijeva akreditacijsko tijelo kao dio akreditacijskog postupka. Klijentovo ime, lokacija, opseg certifikacije i kontakt brojevi mogu se upisati u odgovarajuće direktorije. Društvo SGS održava vlastiti direktorij certificiranih klijenata koji je javno dostupan putem internet stranice društva SGS. Tamo se prikazuju statusi svih suspendiranih, otkazanih ili povučenih certifikata.

4. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Kopija organizacijske sheme Certifikacijskog tijela, koja prikazuje odgovornost i strukturu izvješćivanja organizacije, te dokumenti koji prikazuju pravni status Certifikacijskog tijela, dostupni su na zahtjev.

5. PRIJAVA ZA CERTIFIKACIJU

Po primitku ispunjenog Upitnika (koji na zahtjev dostavlja Certifikacijsko tijelo), Klijentu se šalje Ponuda koja navodi opseg i troškove usluga, uz Prijavu za certifikaciju. Jednom kada se Prijava vrati, uz sva dospjela plaćanja i kontrolirane kopije odgovarajuće dokumentacije i uzoraka, projekt se dodjeljuje auditoru koji će biti odgovoran osigurati da se usluge vrše u skladu s procedurama Certifikacijskog tijela.

6. OBVEZE KLIJENTA

Kako bi dobio i zadržao certifikaciju, Klijent će se pridržavati sljedećih postupaka i pravila:

- (a) Klijent će Certifikacijskom tijelu učiniti dostupnim sve dokumente, uzorke proizvoda, nacрте, specifikacije i ostale informacije koje Certifikacijsko tijelo zahtijeva kako bi dovršilo program ocjenjivanja te će imenovati određenu osobu koja je ovlaštena održavati kontakt s Certifikacijskim tijelom;
- (b) U slučaju da Certifikacijsko tijelo zaključi da nisu ispunjeni svi zahtjevi certificiranja, obavijestit će Klijenta o onim aspektima koje prijava nije ispunila;
- (c) Kada Klijent bude mogao pokazati da je poduzeo korektivne radnje kako bi ispunio sve zahtjeve u vremenskom roku kojeg je odredilo Certifikacijsko tijelo, Certifikacijsko tijelo organizirat će ponavljanje samo nužnih dijelova ocjenjivanja, o dodatnom trošku Klijenta;
- (d) Ako Klijent ne bude poduzeo prihvatljive korektivne radnje u određenom vremenskom roku, Certifikacijsko tijelo možda će morati ponoviti ocjenjivanje u cijelosti, o dodatnom trošku;
- (e) Utvrđivanje sukladnosti odnosit će se samo na one lokacije ili proizvode koji su ocijenjeni kako je navedeno u Certifikatu ili drugim priložima koji mogu pratiti Certifikat;

(f) Klijent će organizirati prisutnost promatrača tijekom ocjenjivanja, na zahtjev (npr. akreditacijskih auditora ili auditora vježbenika).

7. IZDAVANJE CERTIFIKATA

Kada Certifikacijsko tijelo ustanovi da je Klijent ispunio sve zahtjeve za certifikaciju, o tome će obavijestiti Klijenta i izdati Certifikat. Certifikat će ostati vlasništvo Certifikacijskog tijela te se može kopirati ili reproducirati u korist treće strane samo ako se na njemu nalazi oznaka „kopija“.

Certifikat će ostati važeći do njegova isteka, osim ako se nadzorom ne utvrdi da sustav upravljanja i/ili proizvodi Klijenta više ne ispunjavaju standarde, norme ili propise.

Društvo zadržava pravo odlučiti, ovisno o slučaju, prema vlastitom nahođenju i nakon uzimanja u obzir različitih lokalnih zahtjeva, da će uvjet za izdavanje Certifikata biti potpuno plaćanje naknada i troškova Društva vezano uz navedeni Certifikat ili bilo koje prethodne usluge pružene Klijentu.

8. CERTIFIKACIJSKE OZNAKE

Nakon izdavanja Certifikata, Certifikacijsko tijelo može dati pravo Klijentu da koristi utvrđenu certifikacijsku oznaku. Pravo Klijenta da koristi takvu oznaku ovisi o održavanju važećeg Certifikata u odnosu na certificirane sustave upravljanja ili proizvode te sukladnosti s Pravilima za korištenje oznake koja izdaje Certifikacijsko tijelo. Klijent koji ima pravo koristiti oznaku akreditiranog tijela također se mora pridržavati pravila za korištenje oznake takvog tijela. Nepropisno korištenje takve oznake predstavlja nepridržavanje zahtjeva certifikacije i može rezultirati suspenzijom certifikacije.

9. NADZOR

Provodit će se periodični nadzori koji će pokrivati sve aspekte sustava upravljanja, dokumentacije, procesa proizvodnje i distribucije te proizvoda, ovisno o vrsti pruženih usluga certifikacije, prema nahođenju imenovanog auditora. Klijent mora omogućiti pristup svim lokacijama ili proizvodima u svrhu nadzora kada god to bude potrebno, a Certifikacijsko tijelo zadržava pravo provedbe dodatnih

najavljenih ili nenajavljenih audita zahtjevanih ili zahtjevima certifikacijske sheme ili kao rezultat javno objavljenih informacija o incidentima ili pritužbama, ili kao rezultat kršenja zakonskih odredbi koje sa sobom povlače uključivanje nadležnih institucija.

Klijent će voditi evidenciju u kojoj su zabilježene sve pritužbe korisnika i slučajevi povezani sa sigurnošću koje su prijavili provedbeno tijelo i korisnici, a koji se odnose na one slučajeve koji su pokriveni Certifikatom te će tu evidenciju učiniti dostupnom Certifikacijskom tijelu na zahtjev.

Klijent će biti obaviješten o rezultatima svakog nadzornog posjeta.

10. OBNOVA CERTIFIKACIJE

Klijenti koji žele produžiti Certifikate koji se približavaju kraju ciklusa, prijaviti će se prema postupku navedenom u Klauzuli 5. Klijenti uglavnom budu obaviješteni o potrebi recertifikacije tijekom posjeta koji se obavlja prije recertifikacije, a koji je posljednji nadzorni posjet svakog ciklusa, ali u svakom slučaju, Klijent će biti isključivo odgovoran za ispunjavanje zahtjeva za recertifikaciju na vrijeme.

11. PROŠIRENJE OPSEGA CERTIFIKACIJE

Kako bi se proširio opseg Certifikata da bi on pokrивao dodatne lokacije ili proizvode, Klijent treba ispuniti novi Uputnik. Slijedit će se postupak prijave naveden u Klauzuli 5, a postupak ocjenjivanja provest će se na onim područjima/proizvodima koji prethodno nisu bili pokriveni. Troškovi proširenja opsega certifikacije temeljit će se na prirodi i programu rada.

Nakon uspješnog ocjenjivanja, izdat će se dopunjeni Certifikat koji pokriva one čimbenike koji su pokriveni proširenim Opsegom.

12. IZMJENA SUSTAVA/PROIZVODA

Klijent će u pisanom obliku obavijestiti Certifikacijsko tijelo o bilo kojoj namjeravanoj izmjeni u sustavu upravljanja, na proizvodima ili postupcima proizvodnje, a koja može utjecati na sukladnost sa standardima, normama ili propisima. Certifikacijsko tijelo odlučit će zahtijevaju li prijavljene promjene dodatno ocjenjivanje. U slučaju da se propusti obavijestiti Certifikacijsko tijelo o bilo kojoj namjeravanoj izmjeni, može doći do suspenzije Certifikata.

13. JAVNE OBJAVE KLIJENTA

U skladu s primjenjivim Pravilima koja reguliraju odgovarajuću(e) oznaku(e), Klijent može javno objaviti da su njegovi odgovarajući sustavi upravljanja ili proizvodi certificirani te može ispisivati odgovarajuće certifikacijske oznake na uredske materijale i materijale za objavu koji se odnose na opseg certifikacije.

U svakom slučaju, Klijent će osigurati da njegove objave i promidžbeni materijal ne uzrokuju zabunu ili na drugi način ne dovedu u zabludu treće strane o sustavima, proizvodima ili lokacijama koji su certificirani ili nisu certificirani.

14. ZLOUPORABA CERTIFIKATA I CERTIFIKACIJSKE OZNAKE

Certifikacijsko tijelo poduzet će odgovarajuću radnju, na trošak Klijenta, kako bi riješilo situaciju s netočnim ili namjerno zbudujućim pozivanjem na certifikaciju ili korištenjem Certifikata i certifikacijskih oznaka. To uključuje suspenziju ili povlačenje Certifikata, pravni postupak i/ili objavu prijestupa.

15. SUSPENZIJA CERTIFIKATA

Certifikacijsko tijelo može suspendirati Certifikat na ograničeno razdoblje u slučajevima kao što su sljedeći:

(a) ako Zahtjev za korektivnom radnjom nije ispunjen na zadovoljavajući način unutar određenog vremenskog roka; ili

(b) ako Klijent nije ispravio slučaj zloporabe opisan u Klauzuli 14 putem primjerenih povlačenja ili drugih prikladnih korektivnih mjera; ili

(c) ako dođe do bilo kojeg kršenja Ponude, Prijave za registraciju, Općih uvjeta za usluge certificiranja, ovog Pravilnika o postupanju ili Pravila za korištenje certifikacijske oznake; ili

(d) ako su proizvodi stavljeni na tržište u stanju koje nije sigurno ili nije u skladu s propisima;

(e) ako se auditi ne provedu u propisanom vremenskom razdoblju.

Klijent se neće prikazivati kao certificiran i neće koristiti bilo koju certifikacijsku oznaku na proizvodima koji su ponuđeni pod suspendiranim Certifikatom.

Certifikacijsko tijelo će u pisanom obliku Klijentu potvrditi suspenziju Certifikata. Istovremeno će Certifikacijsko tijelo navesti pod kojim će se uvjetima suspenzija povući. Na kraju razdoblja suspenzije, provest će se postupak ispitivanja kako bi se odredilo jesu li ispunjeni navedeni uvjeti za ponovnu uspostavu Certifikata. Nakon ispunjenja ovih uvjeta, suspenzija će se ukinuti, a Klijent će biti obaviješten o ponovnoj uspostavi Certifikata. Ako se uvjeti ne ispunje, Certifikat će se povući.

Svi troškovi koje je ostvarilo Certifikacijsko tijelo prilikom suspenzije i ponovne uspostave Certifikata naplatit će se Klijentu.

16. POVLAČENJE CERTIFIKATA

Certifikat se može povući (i) ako Klijent ne poduzme odgovarajuće mjere u slučaju suspenzije; (ii) u slučaju da tijekom certificiranja proizvoda, proizvodi nisu u skladu sa standardima, normama ili propisima ili više nisu u ponudi; ili (iii) ako Certifikacijsko tijelo raskine svoj ugovor s Klijentom. U svakom od ovih slučajeva Certifikacijsko tijelo ima pravo povući Certifikat, uz obavijest Klijentu u pisanom obliku.

Klijent može poslati obavijest o žalbi (vidi Klauzulu 19).

U slučajevima povlačenja neće se nadoknaditi troškovi ocjenjivanja, a Certifikacijsko tijelo će objaviti povlačenje Certifikata te o tome obavijestiti odgovarajuće akreditacijsko tijelo, ako postoji.

17. OTKAZIVANJE CERTIFIKATA

Certifikat će se otkazati ako (i) Klijent u pisanom obliku obavijesti Certifikacijsko tijelo da ne želi obnoviti Certifikat ili prestane poslovati, (ii) Klijent više ne nudi proizvode ili (iii) Klijent na vrijeme ne pokrene prijavu za obnovu.

U slučajevima otkazivanja neće se nadoknaditi troškovi ocjenjivanja te se neće obavijestiti odgovarajuće akreditacijsko tijelo, ako postoji.

18. PRIZNAVANJE AKREDITIRANIH ORGANIZACIJA

Certifikacijsko tijelo, prema vlastitom nahođenju, obično priznaje certifikate koje izdaju druge akreditirane organizacije u slučaju u kojem to ne ugrožava cjelovitost sustava ili shemu certificiranja proizvoda.

19. ŽALBE

Klijent ima pravo žaliti se na bilo koju odluku Certifikacijskog tijela.

Obavijest o namjeri podnošenja žalbe mora biti u pisanom obliku te ju Certifikacijsko tijelo mora primiti unutar razdoblja od sedam dana od primitka dokumenta na koji se žali.

Obrazac žalbe poslat će se Klijentu kako bi ga ispunio te ga on mora vratiti Certifikacijskom tijelu u roku od 14 dana nakon primitka, uz odgovarajuće činjenice i podatke za razmatranje tijekom Žalbenog postupka.

Sve se žalbe prosljeđuju Certifikacijskom tijelu te se predočavaju žalbenom odboru.

Od Certifikacijskog tijela zahtijevat će se da priloži dokaze koji opravdavaju njegovu odluku. Sve odluke Certifikacijskog tijela ostat će na snazi do ishoda žalbe.

Odluka žalbenog odbora biti će konačna i obvezujuća za obje strane, za Klijenta i za Certifikacijsko tijelo. Jednom kada se donese odluka vezano uz žalbu, ne može se podnijeti nikakav protuzahjev bilo koje strane u sporu kako bi se odluka dopunila ili promijenila.

U slučajevima u kojima žalba bude uspješna, protiv Certifikacijskog tijela ne može se podnijeti nikakav zahtjev za nadoknadu troškova ili bilo kojih drugih ostvarenih gubitaka.

20. PRITUŽBE

Ako itko bude imao razloga za pritužbu Certifikacijskom tijelu, pritužba će se podnijeti u pisanom obliku, bez odgode, te će se uputiti na Certifikacijskog

menadžera Certifikacijskog tijela. Ako se podnese pritužba protiv Certifikacijskog menadžera, ista će se uputiti na Generalnog direktora Certifikacijskog tijela.

Pritužba se potvrđuje u pisanom obliku nakon primitka. Certifikacijsko tijelo tada će neovisno ispitati pritužbu te će ona biti riješena zadovoljavajućim zaključkom ispitivanja. Nakon rješenja, podnositelj pritužbe biti će obaviješten da je ispitivanje završeno.

Certifikacijsko tijelo zadržava pravo dodavanja teksta, brisanja ili izmjene ovog pravilnika o postupanju bez prethodne obavijesti.

Osim ako nije izričito drugačije potvrđeno u pisanom obliku, sve se usluge izvršavaju u skladu s općim uvjetima prema općim uvjetima za usluge certificiranja. U slučaju sukoba s bilo kojom drugom odredbom, prevladat će potonje.

Pravila za korištenje certifikacijskih oznaka sustava društva SGS

IZD. 2, 02/2018

1. UVOD

Ova se Pravila odnose na Certifikacijske oznake sustava društva SGS („Certifikacijska oznaka“), kako je prikazano kao primjer u Prilogu 1, a koje su u vlasništvu društva SGS Société Générale de Surveillance SA (SGS SA), i za koje licencu drži Certifikacijsko tijelo u ovdje navedenu svrhu.

Certifikacijska oznaka prikazana u Prilogu 1 predstavlja primjer i Klijent ju kao takvu nikada ne bi trebao koristiti. Certifikacijsko tijelo dostavit će Klijentu pravi logotip koji se treba koristiti. Dizajn i tekst dostavljene oznake može se razlikovati od primjera, no ova pravila nastavljaju se primjenjivati u skladu s ugovorom o certificiranju.

Društvo SGS SA zadržava pravo zamjene Certifikacijske oznake, kako je prikazana u Prilogu 1, drugom certifikacijskom oznakom u bilo kojem trenutku.

Korištenje Certifikacijske oznake strogo je ograničeno na Klijente čiji sustav upravljanja ostaje certificiran od strane Certifikacijskog tijela prema standardu na koji se oznaka odnosi.

2. DEFINICIJE

U ovim Pravilima:

(a) „Akreditacijsko tijelo“ označava tijelo koje je akreditiralo Certifikacijsko tijelo za certificiranje sustava upravljanja trećih strana.

(b) „Akreditacijska oznaka“ označava oznaku Akreditacijskog tijela za koju licencu drži Certifikacijsko tijelo i za koju Klijent čiji je sustav upravljanja uspješno certificiran može držati podlicencu, u slučaju u kojem Akreditacijsko tijelo dopušta njezinu uporabu. Tamo gdje je uporaba dopuštena, oznaka se treba koristiti samo u obliku kako je navelo društvo SGS u kombinaciji s certifikacijskom oznakom društva SGS te se ni pod kojim okolnostima ne smije koristiti samostalno.

(c) „Certifikat“ označava potvrdu sukladnosti i raspored ocjenjivanja koji izdaje Certifikacijsko tijelo te navodi Klijentov opseg certifikacije.

(d) „Broj sheme certificiranja“ označava broj koji je naveden u svakom posebnom Standardu prema kojem se certificira sustav Klijenta.

(e) „Klijent“ označava društvo kojem se izdaje Certifikat.

(f) „Pravilnik o postupanju“ označava tehnički dokument koji opisuje uvjete društva SGS Société Générale de Surveillance SA pod kojima se može provoditi, obnavljati, proširivati i smanjivati opseg, suspendirati, ponovno uspostavljati ili otkazivati Certifikacija.

(g) „Sredstva komunikacije“ označavaju Klijentovu promidžbu kao što su reklame, izlošci, poster, TV reklame, promotivna videa, internet stranice, brošure; Klijentove promotivne proizvode kao što su džepni dnevnik, šalice za kavu, podmetači, otirači; Klijentove reklame na otvorenom kao što su reklamni panoi i natpisi; Klijentove uredske materijale kao što su dokumenti za prodaju i ugovorni dokumenti, zaglavlja službenih pisama, posjetnice, računi, obrasci dopisa, potvrde o isporuci; Klijentova vozila, Klijentove zastave, naljepnice za prozore i sva druga sredstva komunikacije koja su namijenjena njegovim korisnicima.

(h) „Nepropisno korištenje“ Certifikacijske oznake označava bilo koje korištenje koje krši ova Pravila. To također znači imitaciju, krivotvorenje i oslabljivanje značaja Certifikacijskih oznaka.

(i) „Standard“ označava specifikacije koje sustav upravljanja treba pokazati, kao i načine kontroliranja sukladnosti sustava upravljanja s tim specifikacijama.

(j) „Korištenje“ označava zakonito, ovlašteno, ograničeno, neisključivo, limitirano i opozivo pravo na korištenje Certifikacijske oznake.

3. KORIŠTENJE OZNAKA

3.1 Klijent prihvaća sljedeće:

(a) da će koristiti Certifikacijsku oznaku samo na način propisan u ovim pravilima i u Certifikatu.

(b) da će koristiti Certifikacijsku oznaku samo u vezi s djelatnostima unutar opsega ove certifikacije.

(c) da će koristiti Certifikacijsku oznaku na svojim sredstvima komunikacije na način da ne dolazi do zabune između stavki navedenih u opsegu certifikacije i drugih stavki te da ni na koji način ne implicira pokriće drugih djelatnosti izvan opsega certifikacije.

(d) da neće koristiti Certifikacijsku oznaku na izvješćima o ispitivanju ili potvrđama sukladnosti kao što su potvrde o umjeravanju ili potvrde o analizi.

(e) da neće koristiti Certifikacijsku oznaku na svojim proizvodima ili njihovim pakiranjima kako bi izbjegao zabunu s certifikacijom proizvoda. Klijent može staviti izjavu (bez korištenja oznake) na pakiranje proizvoda ili popratnu informaciju o tome da ima certificiran sustav upravljanja, ali ova izjava ne može tvrditi da su proizvod, postupak (ili usluga) certificirani. Ova izjava mora uključivati referencu na naziv certificiranog klijenta/ naziv brenda certificiranog klijenta, vrstu sustava upravljanja (npr. kvalitetom, okolišem itd.), primjenjivu normu (npr. ISO 9001) i naziv certifikacijskog tijela koje izdaje certifikat.

(f) da može koristiti Certifikacijsku oznaku (s ili bez bilo koje akreditacijske oznake) na uredskim materijalima kao što su dokumenti za prodaju i ugovorni dokumenti, zaglavlja službenih pisama, posjetnice, računi, obrasci dopisa, potvrde o isporuci; na reklamama, izlošcima, posterima, TV reklamama, promotivnim videima, internet stranicama, brošurama,

(g) da može koristiti samo certifikacijsku oznaku društva SGS (bez korištenja Akreditacijske oznake) u svim drugim tipovima primjena kao što su zastave, vozila, promotivni materijal koji prate proizvod, naljepnice za prozore, vozila, reklamni panoi te promotivni proizvodi koji uključuju džepne dnevnik, šalice za kavu, podmetače, otirače ili bilo koje druge primjene,

(h) da može koristiti Certifikacijsku oznaku na svojoj internet stranici, pod uvjetom da je Certifikacijska oznaka stečena putem portala certificiranih klijenata društva SGS te instalirana u skladu s pruženim uputama (koje će sadržavati izravnu poveznicu za validaciju certifikata) ili da sadržava poveznicu na direktorij certificiranih klijenata društva SGS (<http://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/certified-client-directory>) koja omogućuje odvojenu provjeru.

(i) da tijekom razdoblja valjanosti Certifikata ili nakon toga neće registrirati ili pokušati registrirati Certifikacijsku oznaku ili bilo kakvu njezinu imitaciju, niti će podnijeti bilo kakav zahtjev za vlasništvo nad Certifikacijskom oznakom ili osporavati pravo Certifikacijskog tijela, njegovih sljednika ili nositelja prava na davanje ovlasti za korištenje Certifikacijske oznake kako je ovdje navedeno.

(j) da će, nakon suspenzije, povlačenja ili otkazivanja Certifikata, bez odgađanja prestati koristiti Certifikacijsku oznaku ili bilo koju referencu na istu te da neće koristiti bilo kakvu kopiju ili imitaciju iste.

(k) U slučaju preuzimanja ili pridruživanja drugog društva, obvezno je pisano dopuštenje Certifikacijskog tijela za prijenos prava na korištenje Certifikacijske oznake.

3.2 Korištenje Certifikacijske oznake ne oslobađa Klijenta od bilo kakve odgovornosti sukladno zakonu, vezano uz izvršavanje njegovih usluga i učinak, dizajn, proizvodnju, isporuku, prodaju ili distribuciju njegovih proizvoda.

4. PRAĆENJE KLIJENTA

Certifikacijsko tijelo može tijekom cjelokupnog razdoblja valjanosti Certifikacijske oznake imenovati predstavnika koji će obavljati sve nužne provjere koristeći metode i učestalost provjere navedene u Standardima. Provjere će osigurati da se primjenjuje Standard svojstven za svaki sustav upravljanja te da se održava sukladnost s ovim Pravilima i Pravilnikom o postupanju.

5. UGOVORNE KAZNE I ŽALBA

U slučaju Nepropisnog korištenja Certifikacijske oznake, Certifikacijsko tijelo može bez odgađanja suspendirati ili povući certifikaciju i pravo na korištenje Certifikacijske oznake u skladu s postupcima sankcioniranja koja Certifikacijsko tijelo dostavlja na zahtjev. Klijent se može žaliti na odluku Certifikacijskog tijela u skladu sa žalbenim postupkom koji će Certifikacijsko tijelo dostaviti na zahtjev.

6. ODRICANJE

Klijent se može odreći ili suspendirati korištenje Certifikacijske oznake na određeno vremensko razdoblje. U tom će slučaju poslati pisanu obavijest Certifikacijskom tijelu te poduzeti sve promjene vezano uz Sredstva komunikacije. Na temelju ovih informacija Certifikacijsko tijelo obavijestit će Klijenta o uvjetima za privremeni ili konačni prekid korištenja Certifikacijske oznake.

7. FINANCIJSKI UVJETI

Financijski uvjeti za ovlaštenje za korištenje Certifikacijske oznake dio su ugovora između Certifikacijskog tijela i Klijenta.

8. POVJERLJIVOST

Osim ako Certifikacijsko tijelo ne prihvati drugačije, Klijent će držati povjerljivima sve dokumente koje je dobio od Certifikacijskog tijela, osim Certifikata, ovih Pravila i Priloga ovim Pravilima.

9. PROMJENE ZAKONODAVSTVA

Certifikacijsko tijelo pridržava se svih nacionalnih i međunarodnih zakona, pravila i standarda koji su na snazi vezano uz pravo korištenja Certifikacijske oznake ili uvjeta za stjecanje navedenog prava. Obavijestit će Klijenta o promjenama u gore navedenom, a Klijent će biti obavezan primjenjivati sve izmjene koje proizlaze iz navedenih promjena.

10. PROMJENE PRAVILA ZA KORIŠTENJE OZNAKE

Certifikacijsko tijelo zadržava pravo na izmjene ovih Pravila u bilo kojem trenutku. U pisanom će obliku obavijestiti Klijenta o svim promjenama gore navedenog, a Klijent će biti obavezan primjenjivati navedene promjene.

11. TEHNIČKI DETALJI

(a) Certifikacijska oznaka prikazana u Prilogu 1 predstavlja primjer, a Certifikacijsko tijelo dostavit će Klijentu pravi logotip koji se treba koristiti.

(b) Na dokumentima koji su ispisani u više boja, prvenstveno se treba koristiti Certifikacijska oznaka u sivoj boji (Pantone kod 424) i u narančastoj boji (Pantone kod 021). No, Klijent također može koristiti Certifikacijsku oznaku u sivoj boji (65% jačine crne boje).

(c) Na dokumentima koji su ispisani isključivo u jednoj boji, Klijent može koristiti ili Certifikacijsku oznaku u sivoj i narančastoj boji ili u predmetnoj boji ispisa (65% jačine predmetne boje ispisa).

(d) Na dokumentima ispisanim u više od jedne boje ili isključivo u jednoj boji, Certifikacijska oznaka može se također pojaviti na obojenim pozadinama, ako ostane jasno vidljiva.

(e) Za uporabu na internetu Klijent može napraviti i koristiti prozirnu inačicu Certifikacijske oznake.

(f) Certifikacijska oznaka može se povećavati i smanjivati dok god tekst ostane čitljiv.

(g) Akreditacijska oznaka može se koristiti samo onako kako ju je dostavilo društvo SGS u kombinaciji s oznakom društva SGS te ju se ne smije mijenjati, dopunjavati ili iskrivljavati na bilo koji način.

Prilog 1 Certifikacijska oznaka (primjer):



Opći uvjeti za usluge certificiranja

IZD. 2, 2015.

1. OPĆENITO

1.1 Osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku, ovi Opći uvjeti regulirat će sve ponude ili usluge i rezultirajuće ugovorne odnose između društva SGS SA, bilo kojih povezanih društava SGS SA ili bilo kojih njihovih zastupnika (oboje „SGS“) s bilo kojom osobom koja se prijavljuje za usluge certificiranja („Klijent“).

1.2 Ovi uvjeti i, kako je primjenjivo, Ponuda, Prijava, Pravilnik o postupanju i Pravila za korištenje certifikacijskih oznaka društva SGS čine cjelokupni sporazum („Ugovor“) između Klijenta i društva SGS u odnosu na predmet istoga. Osim ako nije drugačije određeno, nijedna promjena Ugovora neće biti valjana ako nije u pisanom obliku te potpisana od strane i u ime Klijenta i društva SGS.

1.3 U slučaju u kojem je Klijentu izdan Certifikat, društvo SGS pružat će Usluge pažnjom dobrog stručnjaka te u skladu s Pravilnikom o postupanju odgovarajućeg Certifikacijskog tijela koji je tada na snazi. Certifikacijsko tijelo dostavit će Klijentu primjerak tog Pravilnika o postupanju i eventualnih njegovih izmjena i dopuna koje se povremeno donesu nakon početka izvršavanja Usluga.

2. DEFINICIJE

„Akreditacijsko tijelo“ označava bilo koju organizaciju (javnu ili privatnu) koja je ovlaštena akreditirati Certifikacijska tijela;

„Prijava“ označava Klijentov zahtjev za uslugama;

„Certifikat“ označava Certifikat koji izdaje nadležno Certifikacijsko tijelo;

„Certifikacijsko tijelo“ označava bilo koje SGS društvo koje je ovlašteno izdavati Certifikate;

„Pravilnik o postupanju“ označava pravilnik o postupanju koji je Certifikacijsko tijelo izdalo u skladu s odgovarajućom shemom certificiranja;

„Ponuda“ označava pregled usluga koje će društvo SGS pružiti Klijentu.

„Izveštaj“ označava izvještaj koji društvo SGS izdaje Klijentu i u kojem navodi je li potrebno izraditi preporuku za izdavanje Certifikata.

„Pravila za korištenje certifikacijskih oznaka društva SGS“ označavaju uvjete korištenja licencirane Certifikacijske oznake društva SGS.

3. USLUGE

3.1 Ovi opći uvjeti pokrivaju sljedeće usluge („Usluge“):

(a) usluge certificiranja sustava: sustava upravljanja kvalitetom, okolišem, sigurnošću, zdravljem i certificiranja ostalih sustava upravljanja u skladu s međunarodnim i nacionalnim standardima;

(b) usluge certificiranja sukladnosti proizvoda u skladu s EZ direktivama ili nacionalnim zakonodavstvom i usluge certificiranja proizvoda u skladu s neobvezujućim normativnim dokumentima, specifikacijama ili tehničkim propisima;

(c) usluge certificiranja usluga u skladu s neobvezujućim normativnim dokumentima, specifikacijama ili tehničkim propisima;

(d) usluge certificiranja postupaka;

(e) usluge certificiranja vještina.

3.2 Po završetku programa ocjenjivanja, društvo SGS pripremit će i Klijentu predati Izveštaj. Bilo koja preporuka u Izveštaju nije obvezujuća za Certifikacijsko društvo, a odluka o izdavanju Certifikata ovisi o vlastitom nahođenju Certifikacijskog tijela.

3.3 Klijent potvrđuje da društvo SGS sklapanjem Ugovora ili pružanjem Usluga, ne zauzima mjesto Klijenta ili bilo koje treće strane, niti ih oslobađa bilo koje njihove obveze, niti na drugi način ne preuzima, skraćuje, ukida ili se obvezuje izvršiti bilo koju dužnost Klijenta prema bilo kojoj trećoj strani kao niti dužnost bilo koje treće strane prema Klijentu.

3.4 Certifikacija, suspenzija, povlačenje ili otkazivanje Certifikata odvijat će se u skladu s primjenjivim Pravilnikom o postupanju.

3.5 Društvo SGS može povjeriti izvršavanje Usluga zastupniku ili podizvođaču, u cijelosti ili djelomično, a Klijent daje ovlaštenje društvu SGS da zastupniku ili podizvođaču otkrije sve informacije potrebne za takvo izvršavanje.

4. OBVEZE KLIJENTA

4.1 Klijent će osigurati da se svi uzorci proizvoda, pristup, pomoć, informacije, zapisi, dokumentacija i sadržaji učine dostupnim društvu SGS kada to društvo traži, uključujući pomoć propisno obučenog, informiranog i ovlaštenog osoblja Klijenta. Klijent će uz to društvu SGS besplatno osigurati prikladno mjesto za održavanje sastanaka.

4.2 U mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, Klijent potvrđuje da nije bio potaknut da sklopi ovaj Ugovor na temelju bilo kakvog jamstva, izjave, tvrdnje, potvrde, dogovora, sporazuma, obećanja, naknade ili obveze bilo koje prirode, niti mu je bilo kakvo jamstvo, izjava, tvrdnja, potvrda, dogovor, sporazum, obećanje, naknada ili obveza bilo koje prirode dana osim onih koje su izričito navedene u ovim Općim uvjetima, a ukoliko je išta od toga postojalo, bezuvjetno se i neopozivo odriče bilo kakvih potraživanja, prava ili pravnih lijekova koja bi inače mogao imati u skladu s tim. Bilo koji uvjeti ili odredbe uključene u Klijentove dokumente standardnog oblika koji nisu dosljedni ovim Općim uvjetima ili čija je namjera izmijeniti ili dodati nešto ovim Općim uvjetima, neće imati učinka, osim ako to nije izričito prihvaćeno od strane društva SGS pisanim putem.

4.3 Klijent će poduzeti sve potrebne korake kako bi ispravio ili otklonio bilo kakvu zapreku ili prekid u izvršavanju Usluga.

4.4 Klijent će društvu SGS pružiti sve dostupne informacije vezano uz poznate ili potencijalne opasnosti s kojima bi se osoblje društva SGS moglo susresti tijekom njihovih posjeta kako bi omogućilo društvu SGS da se pridržava primjenjivih zakona vezanih uz zdravlje i sigurnost. Društvo SGS će poduzeti sve razumne korake kako bi osiguralo da se njegovo osoblje pridržava svih propisa Klijenta vezanih uz zdravlje i sigurnost dok se nalazi u prostorima Klijenta, pod uvjetom da je Klijent o tome obavijestio društvo SGS.

4.5 Vezano uz certifikaciju o sukladnosti proizvoda prema EZ Direktivi, Klijent će se pridržavati svih odredbi te Direktive. To se osobito odnosi na to da Klijent može dodati CE oznaku sukladnosti samo kada se ispune svi zahtjevi te Direktive.

4.6 Klijent može reproducirati ili objaviti dijelove bilo kojeg izvještaja društva SGS samo ako se ime društva SGS ne pojavljuje ni na koji način ili ako je Klijent dobio prethodno pisano ovlaštenje društva SGS. Društvo SGS zadržava svoje pravo da uloži pritužbu u slučaju otkrivanja podataka kojim bi se prekršila ova klauzula ili otkrivanja podataka koje društvo SGS prema vlastitom nahođenju smatra zloporabom. Klijent neće objavljivati detalje načina na koji društvo SGS obavlja, provodi ili izvršava svoje aktivnosti.

4.7 Klijent će odmah obavijestiti društvo SGS o svim promjenama u njegovom poslovnom prostoru koje mogu utjecati na njegov sustav upravljanja, njegove usluge, proizvode, postupke ili vještine. Bilo koje kršenje ove obveze o obavještavanju može dovesti do povlačenja Certifikata. Nadalje, Klijent je obavezan obavijestiti društvo SGS o bilo kojoj većoj nesukladnosti utvrđenoj tijekom internih audita koje provodi Klijent, njegovi partneri ili javna tijela.

5. NAKNADE I PLAĆANJE

5.1 Naknade koje su navedene Klijentu pokrivaju sve faze koje vode do završetka programa ocjenjivanja ili aktivnosti i predaje Izvještaja te periodičnih nadzora koje društvo SGS izvršava vezano uz održavanje Certifikata na snazi. Kako se naknade temelje na cijeni primjenjivoj u trenutku predaje Ponude, društvo SGS zadržava pravo povećati cijene tijekom razdoblja registracije. Društvo SGS također može povećati svoju naknadu ako se upute Klijenta promijene ili ako nisu u skladu s početnim detaljima dostavljenima društvu SGS prije nego je ono dostavilo predmetnu ponudu s navedenom naknadom. Klijenti će biti obaviješteni o svim povećanjima naknade.

5.2 Dodatna naknada naplaćivat će se za aktivnosti koje nisu uključene u Ponudu te za radove koji se moraju obaviti jer je utvrđena nesukladnost. To će bez ograničenja uključivati troškove koji su nastali kao posljedica:

- (a) ponavljanja bilo kojeg dijela ili cjelokupnog programa ocjenjivanja ili aktivnosti jer nisu ispunjeni postupci i pravila registracije;
- (b) dodatnih radova zbog suspenzije, povlačenja i/ili ponovne uspostave Certifikata;
- (c) ponovnog ocjenjivanja zbog promjena u sustavu upravljanja ili na proizvodima, postupcima ili uslugama; ili
- (d) sukladnosti s eventualnim sudskim nalogom za dostavu dokumenata ili svjedočenjem vezano uz radove koje je izvršilo društvo SGS.

5.3 Ne dovodeći u pitanje klauzulu 5.2, plaćat će se dodatna naknada za hitne narudžbe, otkazivanje ili preraspodjelu usluga ili bilo koje djelomično ili potpuno ponavljanje programa ocjenjivanja ili aktivnosti koje su potrebne kako je određeno Pravilnikom o postupanju, prema trenutno važećem cjeniku društva SGS.

5.4 Primjerak važećeg cjenika društva SGS dostupan je kod društva SGS, na zahtjev.

5.5 Ako nije drugačije navedeno, sve navedene naknade ne uključuju putne troškove i troškove hrane i pića (koji će Klijentu biti naplaćeni u skladu s Politikom o putnim troškovima društva SGS). Sve naknade i dodatni troškovi ne uključuju bilo koji primjenjivi porez na dodanu vrijednosti, porez na promet ili sličan porez u predmetnoj državi.

5.6 Po predaji Izvještaja Klijentu, društvo SGS Klijentu će izdati račun. Računi za dodatne i daljnje radove izdat će se po završetku odgovarajućih zadataka. Ako nije dogovoreno avansno plaćanje, svi će se računi plaćati u roku trideset (30) dana od datuma svakog računa („Datum dospijeaća“), bez obzira na to jesu li sustav ili proizvodi Klijenta pogodni za certifikaciju, a u slučaju neplaćanja, kamata će dospjeti po stopi od 1,5% mjesečno (ili po drugoj stopi, koja može biti utvrđena na računu) od Datuma dospijeaća do datuma kada je plaćanje stvarno zaprimljeno.

5.7 Svako Klijentovo korištenje bilo kojeg Izvještaja, Certifikata ili informacija koje se tamo nalaze, ovisi o pravovremenoj uplati svih naknada i troškova. Uz pravne lijekove navedene u Pravilniku o postupanju, društvo SGS zadržava pravo prekinuti ili obustaviti sve radove i/ili uzrokovati suspenziju ili povlačenje bilo kojeg Certifikata za Klijenta koji ne plati račun.

5.8 Klijent neće imati pravo zadržati ili odgoditi plaćanje bilo kojeg iznosa plativog prema društvu SGS zbog eventualnog spora, protutužbe ili prijetoja protiv društva SGS.

5.9 Društvo SGS može odabrati pokrenuti postupak za naplatu neplaćenih naknada na bilo kojem nadležnom sudu.

5.10 Klijent će platiti sve troškove vezano uz naplatu društva SGS, uključujući razumne troškove odvjetnika te povezane troškove.

6. ARHIVIRANJE

6.1 Društvo SGS će kroz razdoblje koje zahtijeva odgovarajuće Akreditacijsko tijelo ili zakon države iz koje dolazi Certifikacijsko tijelo zadržati sve materijale vezano uz program ocjenjivanja i program nadzora koji se odnose na Certifikat.

6.2 Na kraju razdoblja arhiviranja, društvo SGS će prenijeti, zadržati ili se riješiti materijala prema vlastitom nahođenju, osim ako ga Klijent ne uputi drugačije. Naknade za izvršavanje tih uputa fakturirat će se Klijentu.

7. IZVJEŠTAJ, VLASNIŠTVO NAD CERTIFIKATOM I INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

Svi dokumenti, uključujući sve Izvještaje i Certifikate, bez ograničenja, koje je pripremio društvo SGS te autorsko pravo koje isti sadrže biti će i ostati vlasništvo društva SGS, a Klijent ni na koji način neće mijenjati ili krivo prikazivati sadržaje takvih dokumenata. Klijent će imati pravo izraditi kopije isključivo za svoju internu svrhu. Duplikati Certifikata dostupni su na zahtjev u svrhu vanjske komunikacije.

8. KOMUNIKACIJA

Klijent može promovirati svoju certifikaciju u skladu s uvjetima navedenima u Pravilima za korištenje certifikacijskih oznaka. Korištenje korporativnog naziva društva SGS ili svih drugih registriranih žigova za marketinške svrhe nije dopušteno bez prethodnog pisanog dopuštenja društva SGS.

9. POVJERLJIVOST

9.1 Kako se ovdje koristi, termin „Povjerljive informacije“ označavat će sve usmene ili pisane zaštićene informacije koje ugovorna strana može dobiti od druge ugovorne strane u skladu s Ugovorom ili informacije vezano uz poslovanje druge ugovorne strane, no te Povjerljive informacije neće uključivati bilo koju informaciju

- (1) koja je već ili od tog ovog trenutka postaje općepoznata javnosti;
- (2) koja je strani koja ju dobiva bila dostupna bez obveze povjerljivosti prije nego ju je otkrila strana koja ju daje;
- (3) koju je ugovornoj strani otkrila neovisna treća strana koja ju je imala pravo otkriti.

9.2 Osim kada je to propisano na temelju zakona ili sudskog, vladinog ili drugog regulatornog tijela, nijedna ugovorna strana, njezini zastupnici ili podizvođači neće koristiti Povjerljive informacije u bilo kakve druge svrhe osim za potrebe ovog Ugovora, niti će otkriti tuđe Povjerljive informacije bilo kojoj osobi ili subjektu bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane, osim ako nije drugačije omogućeno na temelju ovih uvjeta.

10. TRAJANJE UGOVORA I RASKID

10.1 Osim ako nije drugačije dogovoreno, Ugovor će nastaviti važiti (podložno pravima o raskidu navedenima u ovim Općim uvjetima) kroz razdoblje kako je navedeno u Ponudi („Početno razdoblje“). Po isteku Početnog razdoblja Ugovor će se automatski obnoviti, osim ako i dok god bilo koja ugovorna strana ne obavijesti drugu u pisanom obliku da će se Ugovor raskinuti, najmanje tri mjeseca prije isteka Početnog razdoblja, ili uz otkazni rok od tri mjeseca, u bilo kojem trenutku nakon Početnog razdoblja.

10.2 Društvo SGS ima pravo, u bilo kojem trenutku prije izdavanja Certifikata, raskinuti Ugovor ako Klijent značajno prekrši svoje obveze, te, ako nakon primitka obavijesti o takvom kršenju, Klijent ne ispravi takvo kršenje u roku od 30 dana, na način kojim će društvo SGS biti zadovoljno.

10.3 Obje ugovorne strane imat će pravo prekinuti pružanje Usluga s trenutnim učinkom u slučaju eventualne nagodbe s vjerovnicima, u slučaju stečaja, nesolventnosti, prinudne uprave ili prestanka poslovanja bilo koje Ugovorne strane.

10.4 Osim ako nije drugačije navedeno u pisanom obliku, primjenjivat će se prava i obveze ugovornih strana definirane u klauzulama 8, 9, 12, 13 i 14, bez obzira na dovršetak Usluga ili raskid Ugovora.

10.5 U slučaju da Klijent prenese svoje djelatnosti drugoj organizaciji, prijenos Certifikata podložan je prethodnom pisanom odobrenju Certifikacijskog tijela. U slučaju u kojem je takvo odobrenje dano, Ugovor će regulirati korištenje Certifikata od strane nove organizacije.

11. VIŠA SILA

U slučaju da je društvo SGS spriječeno obavljati ili dovršiti bilo koje usluge zbog kojih je Ugovor sklopljen, iz bilo kojih razloga koji su izvan kontrole društva SGS, uključujući, ali bez ograničenja elementarne nepogode, rat, terorističke aktivnosti ili štrajk, nedobivanje dozvola, licenci ili registracija, bolest, smrt, ostavku osoblja ili Klijentovo nepridržavanje bilo koje od njegovih obveza na temelju Ugovora, Klijent će društvu SGS platiti sljedeće:

- (a) iznos svih zaostalih troškova koji su stvarno nastali ili ostvareni;
- (b) udio dogovorene naknade proporcionalan uslugama koje su stvarno izvršene (ako postoje); a društvo SGS bit će oslobođeno svih odgovornosti za djelomično ili potpuno neobavljanje zahtijevanih Usluga.

12. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI I NAKNADA ŠTETE

12.1 Društvo SGS obvezuje se da će pri pružanju Usluga primjenjivati pažnju dobrog stručnjaka te prihvaća odgovornost samo u slučajevima dokazanog nemara.

12.2 Ništa u ovim Općim uvjetima neće isključiti ili ograničiti odgovornost društva SGS prema Klijentu u slučaju smrti, tjelesne ozljede, prijevare ili bilo kojeg drugog pitanja koje je rezultat nemara društva SGS zbog kojeg bi bilo nezakonito isključiti ili ograničiti njegovu odgovornost.

12.3 Podložno klauzuli 12.2, ukupna odgovornost društva SGS prema Klijentu vezano uz eventualna potraživanja zbog gubitka, štete ili troška bile kakve vrste, nastalih na bilo koji način, bit će ograničena, bilo za jedan događaj ili niz povezanih događaja, na iznos jednak naknadi koja se plaća društvu SGS na temelju Ugovora (ne uključujući pri tome porez na dodanu vrijednost).

12.4 Podložno klauzuli 12.2, društvo SGS neće biti odgovorno prema Klijentu vezano uz potraživanja zbog gubitka, štete ili troška, ako arbitražni postupak ne počne u roku od jedne godine nakon datuma izvršenja usluga od strane društva SGS koje su povod takvom potraživanju, ili u slučaju navodnog neizvršenja, u roku od jedne godine od datuma kada se izvršavanje usluge trebalo završiti.

12.5 Podložno klauzuli 12.2, društvo SGS neće biti odgovorno prema Klijentu ili bilo kojoj trećoj strani:

- (a) za bilo koji gubitak, štetu ili trošak koji proizlaze iz (i) Klijentova nepridržavanja bilo koje obveze navedene u ovim Uvjetima (ii) bilo koje poduzete ili nepoduzete aktivnosti na temelju Izvještaja ili Certifikata; i (iii) bilo kakvih netočnih rezultata, Izvještaja ili Certifikata koji proizlaze iz nejasnih, pogrešnih, nepotpunih, namjerno zbnjujućih ili lažnih informacija pruženih društvu SGS;
- (b) za gubitak dobiti, gubitak proizvodnje, gubitak posla ili troškove koji su ostvareni vezano uz prekid poslovanja, gubitak prihoda, gubitak poslovne prilike, gubitak ugovora, neostvarivanje planiranog rezultata, nemogućnost korištenja nekih resursa, gubitak dobrog ugleda ili ugrožene reputacije, gubitak očekivane uštede, troškove ili izdatke ostvarene vezano uz povlačenje proizvoda, troškove ili izdatke koji su ostvareni prilikom ublažavanja gubitka te gubitak ili štetu koji proizlaze iz potraživanja bilo koje treće strane (uključujući bez ograničenja

potraživanja na temelju odgovornosti proizvođača za proizvod) koja Klijent eventualno pretrpi; i

(c) za bilo koji neizravni ili posljedični gubitak ili štetu bilo kakve vrste (bilo da su u opsegu ili izvan opsega vrsta gubitaka ili štete navedenih pod (b) iznad).

12.6 Osim u slučajevima dokazanog nemara ili prijevare od strane društva SGS, Klijent prihvaća da neće smatrati odgovornim i da će nadoknaditi štetu društvu SGS, njegovim službenicima, zaposlenicima, zastupnicima ili podizvođačima vezano za sva potraživanja (stvarna ili potencijalna) bilo koje treće strane, za gubitak, štetu ili trošak bilo koje vrste, uključujući sve pravne troškove i povezane troškove koji su proizašli na bilo koji način (i) vezano uz izvršavanje, navodno izvršavanje ili neizvršavanje Usluga ili (ii) iz ili vezano uz Klijentov proizvod, postupak ili uslugu koja je predmet certifikacije (uključujući, bez ograničenja potraživanja na temelju odgovornosti proizvođača za proizvod).

12.7 Svaka ugovorna strana treba sklopiti odgovarajuće osiguranje kako bi pokrila svoje odgovornosti na temelju Ugovora.

13. RAZNO

13.1 Ako jedna ili više odredbi ovih Općih uvjeta postane nezakonita ili neizvršiva u bilo kojem smislu, navedeno ni na koji način neće utjecati na valjanost, zakonitost i izvršivost ostalih odredbi.

13.2 Osim ako nije izričito navedeno u ovim Uvjetima, Klijent ne može ustupiti ili prenijeti bilo koje od svojih prava koja su ovdje navedena bez prethodnog pisanog pristanka društva SGS.

13.3 Nijedna ugovorna strana neće ustupiti ovaj Ugovor bez prethodnog pisanog pristanka druge Ugovorne strane, a takav pristanak neće bit uskraćen bez razloga. Bilo koje eventualno ustupanje neće osloboditi ustupitelja bilo koje odgovornost ili obveze na temelju ovog Ugovora.

13.4 Na ove Opće uvjete ili Ugovor neće se primjenjivati Zakon o ugovorima (prava trećih strana) iz 1999.

13.5 Ugovorna strana koja šalje obavijest, prema ovim Općim uvjetima obavijest mora poslati u pisanom obliku te se ona mora dostaviti osobno ili poslati zapečaćena uz plaćenu poštarinu ili putem faksa na adresu druge strane, kako je navedena u Prijavi. Smatrat će se da je druga ugovorna strana primila obavijest u sljedećim slučajevima:

- (a) ako je osobno dostavljena, na datum dostave;

(b) ako je poslana zapečaćena, tri dana nakon datuma slanja;

(c) ako je poslana faksom, u vrijeme navedeno na obavijesti o potvrdi prijensa faksom Ugovorne strane koja šalje obavijest.

13.6 Ugovorne strane potvrđuju da društvo SGS pruža Usluge Klijentu kao samostalan izvođač te da Ugovor ne stvara odnose partnerstva, zastupništva, zaposlenja ili fiducijarni odnos između društva SGS i Klijenta.

13.7 Ako društvo SGS ne zahtijeva izričito od Klijenta da se pridržava bilo koje obveze prema ovim Općim uvjetima ili Ugovoru, to se neće smatrati odricanjem od njegova prava da zahtijeva pridržavanje te ili bilo koje druge obveze.

14. SPOROVI

Osim ako izričito nije navedeno drugačije, za sve će sporove koji proizađu iz ili su povezani s ovim Općim uvjetima ili Ugovorom biti mjerodavno englesko pravo te će se oni konačno rješavati prema Pravilima arbitraže Međunarodne trgovačke komore, od strane jednog ili više arbitara imenovanih u skladu s navedenim pravilima. Sjedište arbitraže biti će Pariz (Francuska) i provodit će se na engleskom jeziku.

Opći uvjeti poslovanja

IZD. 2, 2015.

1. TEMELJNE ODREDBE

(a) Ovim općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu „Opći Uvjeti Poslovanja“) uređuju se sve ponude ili usluge i svi proistekli ugovorni odnosi između bilo kojeg povezanog društva SGS SA ili osoba koje postupaju u njihovo ime (svako pojedino dalje u tekstu „Društvo“) i klijenta, („Ugovorni odnos(i)“), osim ako je drugačije pismeno ugovoreno ili ako je to u suprotnosti s (i) propisima koji se odnose na usluge pružene za račun i u ime država, državnih ili bilo kojih drugih javnih tijela ili (ii) prisilnim odredbama lokalnih pravnih propisa.

(b) Društvo može pružati usluge osobama ili tijelima (privatnim, javnim ili upravnim) koja izdaju upute (dalje u tekstu „Klijent“).

(c) Osim u slučaju kada Društvo prethodno od Klijenta primi drugačije pisane upute, niti jedna druga strana nije ovlaštena davati upute, a pogotovo ne u vezi s opsegom pružanja usluga ili dostavom izvještaja i certifikata proizašlih iz pruženih usluga („Izvjешća o Nalazima“).

(d) Prihvatanjem Općih Uvjeta Poslovanja, Klijent neopozivo daje ovlast Društvu da dostavi Izvjешće o Nalazima trećoj strani, ako postoji takva uputa Klijenta ili ako to proizlazi iz okolnosti, trgovačkih običaja, uzanci ili prakse.

2. PRUŽANJE USLUGA

(a) Društvo usluge pruža postupajući s dužnom pažnjom i stručnošću te u skladu s konkretnim uputama Klijenta koje je Društvo prihvatilo, odnosno u odsutnosti takvih uputa u skladu s:

(1) uvjetima iz bilo kojeg formulara narudžbenice ili formulara

specifikacija usluga Društva; i/ili

(2) bilo kojim mjerodavnim običajima, uzancama ili praksom;

i/ili

(3) metodama koje Društvo smatra tehnički, poslovno ili financijski prikladnima.

(b) Podatci u Izvjешćima o Nalazima proizlaze iz rezultata postupka kontrole ili ispitivanja provedenih u skladu s uputama Klijenta, i/ili našom procjenom takvih rezultata na temelju bilo koje tehničke norme, trgovačkih običaja ili prakse, ili drugih okolnosti koje se prema našem profesionalnom mišljenju imaju uzeti u obzir.

(c) Izvjешća o Nalazima izdana po obavljenom ispitivanju uzoraka sadrže stav Društva isključivo o tim uzorcima, a ne izražavaju mišljenje o svojoj robi iz koje su uzorci uzeti.

(d) Ako Klijent zahtjeva da Društvo svjedoči zahvatu bilo koje treće strane, Klijent je suglasan da je jedina odgovornost Društva prisutnost za vrijeme zahvata treće strane te slanje rezultata ili potvrđivanje nastalog zahvata. Klijent je suglasan da Društvo ne odgovara za stanje ili podešavanje aparata, uređaja i mjernih instrumenata koji se upotrebljavaju, kao ni za metode analiza koje se primjenjuju, kvalifikacije, radnje ili propuste osoblja treće strane niti za rezultate analize.

(e) Izvjешća o Nalazima koja je Društvo izdalo izražavaju činjenice isključivo kako su utvrđene za vrijeme zahvata te u granicama primljenih uputa, ili - u slučaju odsustva takvih uputa - u granicama alternativnih parametara primjenjivih po članku 2(a). Društvo nema obvezu navesti niti izvijestiti o bilo kojoj činjenici ili okolnosti izvan okvira primljenih uputa ili primjenjivih alternativnih parametara.

(f) Društvo pružanje usluga može povjeriti agentu ili podizvođaču, u cijelosti ili djelomično, a Klijent ovlašćuje Društvo da agentu ili podizvođaču obznani podatke potrebne za takvo pružanje usluga.

(g) Ako Društvo primi dokumente koji iskazuju obveze ugovorene između Klijenta i treće strane ili dokumente treće strane, kao što su kopije kupoprodajnih ugovora, akreditiva, teretnica itd., takvi dokumenti mogu imati isključivo informativni značaj te isti ne utječu na proširenje ili ograničenje opsega obveza koje je Društvo prihvatilo.

(h) Klijent potvrđuje da Društvo pružanjem usluga ne preuzima mjesto Klijenta ni bilo koje treće strane, niti ih oslobađa nijedne njihove obveze, ne preuzima, ne ograničava, ne ukida i ne obvezuje se izvršiti nikakvu obvezu Klijenta prema trećoj strani, niti obvezu treće strane prema Klijentu.

(i) Svi uzorci čuvaju se najdulje 3 mjeseca ili kraće ako to priroda uzorka nalaže, nakon čega se vraćaju Klijentu ili se njima raspolaže prema odluci Društva, čime prestaje bilo kakva odgovornost Društva njih. Za čuvanje uzoraka dulje od 3 mjeseca Klijent je dužan podmiriti trošak njihova uskladištenja. Pri povratu uzoraka, Klijent je dužan podmiriti manipulativne i transportne troškove. Klijent je dužan podmiriti i sve posebno nastale troškove zbrinjavanja uzoraka.

3. OBVEZE KLIJENTA

Klijent ima obvezu:

(a) osigurati pravodobno pružanje dostatnih informacija, uputa i dokumenata (u svakom slučaju ne kasnije od 48 sati prije traženog zahvata), kao preduvjet valjanog pružanja zatraženih usluga;

(b) omogućiti predstavnicima Društva potreban pristup prostoru gdje se pružaju usluge i poduzeti sve potrebne radnje kako bi se otklonile bilo kakve zapreke ili smetnje i spriječili prekidi u pružanju zatraženih usluga;

(c) pribaviti, prema potrebi, bilo kakvu posebnu opremu ili osigurati osoblje potrebno za pružanje zatraženih usluga;

(d) osigurati poduzimanje svih potrebnih mjera za sigurnost i zaštitu na radu, terenu i uređajima tijekom pružanja usluga, a u kojem se slučaju neće smjeti oslanjati na savjet Društva jesu li takve mjere i zaštita potrebni ili ne;

(e) unaprijed obavijestiti Društvo o svim saznanjima koja se odnose na rizike ili opasnosti, stvarne ili moguće, a koji su vezani uz bilo koji nalog, uzorak ili ispitivanje, uključujući npr. rizik ili postojanje radijacije, otrovnih, štetnih ili eksplozivnih elemenata i materijala, zagađenja okoline ili otrova;

(f) izvršiti u potpunosti sva svoja prava i obveze iz kupoprodajnog ili nekog drugog ugovora sklopljenog s trećom stranom i kako to nalažu propisi.

4. NAKNADE I PLAĆANJA

(a) Naknade koje nisu dogovorene između Društva i Klijenta u vrijeme davanja naloga ili za vrijeme dogovaranja ugovora obračunavaju se u visini standardnih naknada Društva (koje su podložne promjenama), a Klijent se obvezuje platiti i sve primjenjive poreze.

(b) Osim ako je u računu utvrđen kraći rok, Klijent ima obvezu pravovremeno platiti sve naknade najkasnije u roku od 30 dana od datuma na tom računu ili unutar nekog drugog roka koje je Društvo navelo na računu (dalje u tekstu „Dan Dospijēja“), u protivnom je obavezan platiti i kamate od 1,5% mjesečno (ili po drugoj kamatnoj stopi ako je takva navedena na računu) od Dana Dospijēja do dana primitka cjelokupne uplate.

(c) Klijent nema pravo zadržati ili odložiti plaćanje bilo kojeg iznosa Društvu pozivajući se na spor, uzajamne

reklamacije ili prijebaj.

(d) Društvo ima pravo sva neplaćena potraživanja ostvariti putem bilo kojeg nadležnog suda.

(e) Klijent se obvezuje Društvu naknaditi sve troškove koji nastanu prilikom naplaćivanja iznosa koji duguje Društvu, uključujući i troškove pravnog zastupanja i povezane troškove.

(f) Ako za pružanja usluga dođe do nepredviđenih problema ili troškova, Društvo ima obvezu o tome informirati Klijenta te pravo zaračunati dodatne naknade kako bi se obuhvatilo vrijeme i troškove potrebne za potpuno izvršenje usluga.

(g) Ako Društvo nije u mogućnosti pružiti uslugu, u potpunosti ili djelomično, iz bilo kakvog razloga koji je van utjecaja Društva, što uključuje i propust Klijenta da ispunji svoje obveze navedene prethodno u članku 3., Društvo ipak ima pravo na naplatu:

- (1) svih do tada pretrpljenih troškova za koje se ne može ostvariti povrat; i
- (2) dijela dogovorene naknade proporcionalno dijelu stvarno izvršene usluge.

5. Prekid ili obustava pružanja usluga

Društvo ima pravo odmah i bez ikakve odgovornosti prekinuti ili obustaviti pružanje usluga u slučaju da:

- (a) Klijent ne udovolji bilo kojoj od navedenih obveza, a taj propust ne ispravi u roku od 10 dana od kada je Klijent o tome obaviješten; ili ako
- (b) Klijent obustavi plaćanje, potpiše ugovor s vjerovnicima, pokrene se stečajni postupak nad Klijentom ili Klijent postane prezadužen, pod prisilnom upravom ili prestane s poslovanjem.

6. ODGOVORNOST I ODŠTETA

(a) Ograničenje odgovornosti Društvo nije osiguravatelj niti jamac i odriče se svake odgovornosti u tom smislu. Klijent koji želi jamca protiv gubitka ili štete, mora osobno pribaviti prikladno osiguranje.

(1) Izvješća o Nalazima izdaju se na osnovi podataka, dokumenata i/ili uzoraka pribavljenih od ili u ime Klijenta i samo u korist Klijenta, koji je odgovoran za djelovanje ako se to čini prikladno s obzirom na takva izvješća o Nalazima.

Društvo niti itko od njegovih službenika, radnika, agenata ili podizvođača ne odgovaraju Klijentu ili trećoj strani za bilo kakve radnje koje su poduzete ili nisu poduzete na temelju takvih izvješća o Nalazima, kao ni za netočne rezultate koji su dobiveni zbog nejasnih, netočnih, nepotpunih, zavaravajućih ili krivih informacija danih Društvu.

(2) Društvo ne odgovara za nikakvo kašnjenje ili ne pružanje usluga u potpunosti ili djelomično, a čiji je izravni ili neizravni uzrok izvan svake kontrole Društva, uključujući

i propust Klijenta da ispunji svoje obveze.

(3) Kada je u pitanju zahtjev za naknadu, obeštećenje ili povrat troška bilo kakve prirode i koji su nastali iz bilo kojeg razloga, obveza Društva nikako ne može ukupno preći deseterostruki iznos naknade plaćene za usluge koje su uzrokom takvog zahtjeva ili 20,000 američkih dolara (odnosno ekvivalent u lokalnoj valuti), koji god iznos je manji.

(4) Društvo ne odgovara za neizravan ili posljedični gubitak, uključujući i izgublenu dobit, gubitak posla, gubitak prilike, gubitak goodwilla i troškove povlačenja proizvoda. Nadalje, Društvo ne odgovara Klijentu za nikakvu naknadu, obeštećenje ili povrat troška koji su proizašli iz bilo kakvih reklamacija treće strane (uključujući ali se ne ograničavajući na zahtjeve temeljem odgovornosti za proizvod).

(5) U slučaju bilo kakvih reklamacija, Klijent ima obvezu u roku od 30 dana od otkrića navodnih činjenica dostaviti Društvu pisanu obavijest kojom obrazlaže zahtjev, a Društvo će u svakom slučaju biti oslobođeno svih obveza po zahtjevima za naknadu, obeštećenje ili povrat troška ako se ne pokrene parnica u roku od godine dana od:

(i) dana kad je Društvo isporučilo uslugu koja je povod reklamacije; ili

(ii) dana kad je usluga trebala biti isporučena, u slučaju navodnog neizvršenja usluge.

(b) Odšteta: Klijent garantira, preuzima odgovornost i obvezu naknaditi štetu Društvu, njegovim službenicima, radnicima, agentima ili podizvođačima za sva potraživanja (stvarna ili koje prijete) od bilo koje treće strane za isplatu naknade, obeštećenja ili povrat troška bilo kakve prirode, uključujući sve troškove zastupanja i povezane troškove koji se odnose na izvršenje, formalno izvršenje ili neizvršenje bilo koje usluge, bez obzira kako su nastali.

7. RAZNO

(a) Ako se za jednu ili više odredbi u ovim Općim Uvjetima Poslovanja utvrdi da su nezakonite ili neprovedive u bilo kojem pogledu to ne utječe ni umanjuje valjanost, zakonitost i izvršnost ostalih odredbi.

(b) Klijent se obvezuje da neće izravno niti neizravno nagovarati, poticati ili nuditi radnicima Društva raskid radnog odnosa s Društvom za vrijeme pružanja usluga i godinu dana nakon toga.

(c) Korištenje tvrtke (imena) Društva ili registriranih znakova u svrhu reklamiranja nije dozvoljeno bez prethodnog pismenog odobrenja Društva.

8. MJERODAVNO PRAVO, NADLEŽNOST I RJEŠAVANJE SPOROVA

Osim kad je drugačije izrijekom ugovoreno, na sve sporove nastale iz ili u vezi s Ugovornim Odnosima primjenjuje se materijalno pravo Švicarske, bez obzira na pravila o sukobu zakona. Svi sporovi će se konačno riješiti u skladu s Arbitražnim pravilima Međunarodne trgovačke komore, a rješavat će ih jedan ili više arbitara imenovanih u skladu s navedenim pravilima. Mjesto arbitraže je Pariz (Francuska), a jezik arbitraže engleski.

WE ARE SGS – THE WORLD'S LEADING TESTING, INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS