

Certificatiereglement (Codes of Practice)

1. INTRODUCTIE

Dit Certificatiereglement is opgesteld in overeenstemming met de van toepassing zijnde eisen van de accreditatie-instellingen van wie de bovengenoemde organisatie (de "Certificatie-Instelling") momenteel de accreditatiehouder is. Dit reglement is ook van toepassing op certificaties die niet onder accreditatie vallen.

2. TOEPASSINGSGBIED

De Certificatie-Instelling verleent diensten aan personen of ondernemingen (beiden een "Klant"). De Certificatie-Instelling is bevoegd om haar diensten zelf uit te voeren of, wanneer zij dit wenselijk acht, door (a) haar eigen werknemers, (b) iedere, aan SGS gelieerde organisatie of (c) ieder ander persoon of organisatie aan wie dit door de Certificatie-Instelling wordt toevertrouwd.

Wanneer een gedeelte van de werkzaamheden wordt uitbesteed aan anderen, behoudt de Certificatie-Instelling volledige verantwoordelijkheid voor het uitgeven, in stand houden, uitbreiden, inperken, schorsen of intrekken van het certificaat en voor het zorgen dat passende gedocumenteerde overeenkomsten aanwezig zijn.

De Certificatie-Instelling zal haar klanten binnen een redelijke termijn informeren over alle wijzigingen met betrekking tot de certificatie-eisen.

3. GEHEIMHOUDING

De Certificatie-Instelling is verplicht tot geheimhouding binnen alle niveaus van haar organisatie met betrekking tot verkregen informatie tijdens uitvoering van de werkzaamheden. Informatie zal niet openbaar worden gemaakt aan een derde partij tenzij wettelijke regelingen anders vereisen of wanneer dit vereist is door een accreditatie-instelling als onderdeel van het accreditatieproces.

De naam, locatie, het toepassingsgebied van de certificatie en de contactgegevens van de klant kan worden ingevoerd in relevante bestanden. SGS onderhoudt haar eigen bestand van certificaathouders welke openbaar beschikbaar is via het internet. Dit bestand toont de status van alle geschorste, geannuleerde en ingetrokken Certificaten.

4. ORGANISATIESTRUCTUUR

Een kopie van het organogram van de Certificatie-Instelling, dat de verantwoordelijkheden en rapportagestructuur van de organisatie laat zien en documentatie die de juridische status van de Certificatie-Instelling vaststelt, zijn op verzoek beschikbaar.

5. CERTIFICATIEAANVRAAG

Bij ontvangst van een volledig ingevulde aanvraagformulier (wordt op verzoek ter beschikking gesteld door de Certificatie-Instelling), wordt een offerte die het toepassingsgebied en kosten van de diensten beschrijft, inclusief een orderformulier, verzonden naar de Klant. Wanneer het orderformulier samen met beheerde kopieën van relevante documentatie is geretourneerd en eventuele openstaande betalingen zijn voldaan, wordt het project toegewezen aan een auditor die verantwoordelijk zal zijn om ervoor te zorgen dat de diensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de procedures van de Certificatie-Instelling.

6. VERPLICHTINGEN VAN KLANTEN

Om certificatie te verkrijgen en te behouden, moet de Klant de volgende procedures en regels in acht nemen:

- de Klant is verplicht om de Certificatie-Instelling alle documenten, productmonsters, tekeningen, specificaties en andere informatie benodigd door de Certificatie-Instelling om het beoordelingsprogramma te kunnen voltooien, ter beschikking te stellen, en om een bevoegd persoon aan te wijzen die contact onderhoudt met de Certificatie-Instelling;
- de Certificatie-Instelling zal, wanneer zij van mening is dat niet aan alle certificatie-eisen is voldaan, de Klant informeren over die aspecten waarin het niet voldoet;
- wanneer de Klant kan aantonen dat verbeteracties hierop zijn uitgevoerd binnen de door de Certificatie-Instelling gestelde tijdslijm, zodat aan alle eisen wordt voldaan, zal de Certificatie-Instelling ervoor zorgen dat alleen de noodzakelijke elementen van de beoordeling worden herhaald. Extra kosten hierbij worden doorbelast aan de Klant;

- indien de Klant geen acceptabele verbeteracties binnen de gestelde tijdslijm heeft uitgevoerd, kan het voor de Certificatie-Instelling noodzakelijk zijn om de gehele beoordeling te herhalen. Extra kosten hierbij worden doorbelast aan de Klant;
- verwijzing naar conformiteit is slechts toegestaan naar de beoordeelde vestigingen en producten, zoals vermeldt in het Certificaat of eventuele andere bijlagen behorende bij het Certificaat;
- klanten dienen op verzoek de aanwezigheid van waarnemers bij beoordelingen mogelijk te maken, bijv. accreditatie auditoren of auditoren in opleiding.

7. UITGIFTE VAN CERTIFICAAT

Wanneer de Certificatie-Instelling ervan overtuigd is dat de Klant aan alle certificatie-eisen voldoet, zal zij de Klant informeren en een Certificaat uitgeven. Het Certificaat blijft eigendom van de Certificatie-Instelling en mag alleen worden vermenigvuldigd in het belang van derden wanneer het woord "kopie" hierop is aangegeven.

Het Certificaat blijft geldig tot aan de vervaldatum, tenzij opvolgingsbezoeken laten zien dat het managementsysteem en/of de producten van de Klant niet meer in overeenstemming zijn met de normen of wet- en regelgeving.

De Certificatie-Instelling is bevoegd om, wanneer zij dit wenselijk acht, op individuele basis en rekening houdend met lokale vereisten, te beslissen dat de uitgifte van het Certificaat onder voorwaarde zal zijn van volledige betaling van de tarieven en kosten van de Certificatie-Instelling met betrekking tot het genoemde Certificaat, of uitvoering van eerdere diensten voor de Klant.

8. CERTIFICATIEMERKEN

Na uitgifte van een Certificaat, kan de Certificatie-Instelling de Klant ook machtigen om een specifiek certificatiemerk te gebruiken. Het recht van de klant op het gebruik van een dergelijk merk is op voorwaarde van behoud van een geldig Certificaat met betrekking tot het gecertificeerde managementsysteem of de producten en het voldoen aan de Voorschriften voor het gebruik van het certificatiemerk, zoals uitgegeven door de Certificatie-Instelling. Een Klant die gemachtigd is om het merk van een accreditatieinstelling te gebruiken, moet tevens voldoen aan de regels met betrekking tot het merk van een dergelijke instelling. Verkeerd gebruik van dergelijke merken is een tekortkoming op de certificatie-eisen en kan schorsing van het certificaat veroorzaken.

9. OPVOLGINGSBEZOEKEN

Periodieke opvolgingsbezoeken worden uitgevoerd en zullen, afhankelijk van de soort verleende certificatedienst, aspecten van het managementsysteem, documentatie, productie- en distributieprocessen en producten omvatten, dit ter beoordeling van de toegewezen auditor. De Klant is verplicht om toegang tot alle vestigingen en/of producten te verlenen, wanneer dit noodzakelijk wordt geacht als onderdeel van het onderzoek. De Certificatie-Instelling is bevoegd om onaangekondigde bezoeken uit te voeren, wanneer zij dit noodzakelijk acht.

De Klant is verplicht een register van alle klachten en veiligheidsincidenten die in enige relatie staan met het Certificaat, bij te houden en deze op aanvraag ter beschikking te stellen aan de Certificatie-Instelling.

De Klant wordt geïnformeerd over de resultaten van ieder opvolgingsbezoek.

10. HERCERTIFICATIE

Klanten die hun Certificaten willen laten herbevestigen wanneer het einde van de cyclus nadert, vragen dit aan volgens de procedure in artikel 5. Klanten worden over het algemeen geïnformeerd over de vereisten van hercertificatie tijdens het bezoek voorafgaand aan de hercertificatie, het laatste opvolgingsbezoek van iedere cyclus. De Klant blijft echter volledig verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de aanvraag voor hercertificatie.

Het is een accreditatievereiste dat bij hercertificatie alle tekortkomingen voldoende zijn opgevolgd voordat het huidige certificaat verloopt. Daarom moet de hercertificatie audit zo worden ingepland dat het voldoende ruimte laat voor het doorvoeren van verbeteracties door de klant en voor SGS om deze acties te beoordelen en accepteren voordat het certificaat is verlopen.

11. UITBREIDING VAN CERTIFICATIE

Om het toepassingsgebied van een Certificaat met extra vestigingen of producten uit te breiden, vult de Klant een nieuwe Aanvraagformulier in. De aanvraagprocedure zoals beschreven in artikel 5 zal worden gevolgd en een onderzoek wordt uitgevoerd op deze, niet eerder beoordeelde, gebieden/producten. Kosten van uitbreiding van het toepassingsgebied van certificatie worden gebaseerd op de aard van het werk.

Wanneer het onderzoek succesvol is afgerond, wordt een aangepast Certificaat uitgegeven, dat de aspecten binnen het uitgebreide toepassingsgebied beschrijft.

12. SYSTEEM/PRODUCT WIJZIGINGEN

De Klant is verplicht om de Certificatie-Instelling schriftelijk te informeren over alle voorgenomen wijzigingen ten opzichte van het managementsysteem, de producten of productieprocessen die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan normen of wet- en regelgeving. De Certificatie-Instelling beoordeelt of de doorgegeven wijzigingen reden zijn voor een aanvullend onderzoek. Indien voorgenomen wijzigingen niet tijdig en/of juist worden doorgegeven aan de Certificatie-Instelling, kan het Certificaat worden geschorst.

13. PUBLICATIE DOOR DE KLANT

In overeenstemming met de van toepassing zijnde Voorschriften voor het gebruik van het certificatiemerk, is het een Klant toegestaan om publiek te maken dat zijn relevante managementsysteem of producten zijn gecertificeerd en om het relevante certificatiemerk af te drukken op briefpapier en promotiemateriaal dat betrekking heeft op het toepassingsgebied van de Certificatie.

De Klant zorgt er altijd voor dat zijn publicaties en promotiemateriaal geen verwarring veroorzaakt, of op een andere manier misleidend is voor derden, met betrekking tot gecertificeerde en niet- gecertificeerde systemen, producten of vestigingen.

14. MISBRUIK VAN CERTIFICAAT EN CERTIFICATIEMERK

De Certificatie-Instelling neemt passende maatregelen om, op kosten van de Klant, op te treden tegen foutieve of misleidende verwijzingen naar certificatie of gebruik van Certificaten en certificatiemerken. Dit omvat schorsing of intrekking van het Certificaat, juridische stappen en/of publicatie van de overtreding.

15. SCHORSING VAN EEN CERTIFICAAT

Een Certificaat kan door de Certificatie-Instelling voor een beperkte periode worden geschorst in, onder andere de onderstaande gevallen:

- (a) wanneer een tekortkoming niet naar tevredenheid kan worden afgesloten binnen de gestelde tijdslimiet; of
- (b) wanneer misbruik zoals beschreven in artikel 14, niet is hersteld door gepaste rectificatie of andere geschikte herstelmaatregelen door de Klant; of
- (c) wanneer er sprake is van inbreuk op de offerte, de (Aanvullende) Algemene Voorwaarden, dit Certificatiereglement of de Voorschriften voor het gebruik van het certificatiemerk; of
- (d) wanneer producten op de markt worden gebracht in een staat die onveilig of niet in overeenstemming met de eisen is; of
- (e) wanneer audits niet binnen de gestelde termijn zijn uitgevoerd.

De Klant zal niet expliciet verwijzen naar zijn gecertificeerde status en gebruikt geen certificatiemerk op producten die worden aangeboden onder een geschorst Certificaat.

De Certificatie-Instelling bevestigt de schorsing van een Certificaat schriftelijk aan de Klant. Hiernaast geeft de Certificatie-Instelling aan onder welke condities de schorsing zal worden opgeheven. Aan het eind van de schorsingsperiode, wordt een onderzoek uitgevoerd om te beoordelen of aan de aangegeven condities voor continuering van het Certificaat wordt voldaan. Wanneer aan deze condities is voldaan, wordt de schorsing opgeheven en de Klant op de hoogte gesteld van de continuering van het Certificaat. Wanneer niet aan de condities is voldaan, wordt het Certificaat ingetrokken.

Alle door de Certificatie-Instelling gemaakte kosten met betrekking tot schorsing en continuering van het Certificaat worden doorbelast aan de Klant.

16. INTREKKING VAN EEN CERTIFICAAT

Een Certificaat kan worden ingetrokken, wanneer (i) de Klant geen adequate maatregelen neemt in het geval van schorsing; (ii) bij product certificatie, de producten niet in overeenstemming zijn met de normen of wet- en regelgeving of niet meer worden aangeboden; of (iii) de Certificatie-Instelling haar contract met de Klant opzegt. In elk van deze gevallen heeft de Certificatie-Instelling het recht om het Certificaat in te trekken door de Klant schriftelijk te informeren.

Certificatiereglement – versie: 22 maart 2011 – Dit is een vertaling van:

“SSC Codes of Practice. © SGS SA 2004-2011- Last update on March 22nd 2011 – Published online on March 25th 2011”

De Klant mag beroep aantekenen (zie Artikel 19).

In geval van intrekking, vindt geen teruggave van kosten van de beoordelingen plaats. Intrekking van het Certificaat wordt gepubliceerd door de Certificatie-Instelling. De betrokken accreditatie-instelling wordt, indien van toepassing, op de hoogte gesteld.

17. ANNULERING VAN EEN CERTIFICAAT

Een Certificaat wordt geannuleerd, wanneer (i) de Klant de Certificatie-Instelling schriftelijk adviseert dat hij het Certificaat niet wil hernieuwen of dat de onderneming stopt, (ii) de Klant de producten niet meer aanbiedt, of (iii) de Klant niet tijdig de aanvraag voor hernieuwing indient.

In geval van annulering, vindt geen teruggave van kosten van de beoordelingen plaats en, indien van toepassing, wordt de betrokken accreditatie-instelling op de hoogte gesteld.

18. ERKENNING VAN GEACCREDITEERDE ORGANISATIES

De Certificatie-Instelling erkent over het algemeen de Certificaten die door andere geaccrediteerde organisaties zijn uitgegeven wanneer dit niet in strijd is met de eisen van een systeem- of productcertificatieschema.

19. BEROEPEN

De Klant heeft het recht om beroep aan te tekenen tegen ieder door de Certificatie-Instelling genomen besluit.

Een beroep moet schriftelijk worden ingediend en binnen zeven dagen na ontvangst van het besluit worden ontvangen door de Certificatie-Instelling.

Een beroepformulier wordt ter invulling verzonden naar de Klant en moet worden geretourneerd aan de Certificatie-Instelling binnen 14 dagen na ontvangst, onderbouwd met relevante feiten en data die ter overweging moeten worden meegenomen in de beroepsprocedure.

Alle beroepen worden doorgestuurd naar de Certificatie-Instelling en worden voorgelegd aan het Beroepscomité. De Certificatie-Instelling dient bewijs te overleggen om haar besluit te ondersteunen. Ieder besluit van de Certificatie-Instelling blijft van kracht tot aan de uitkomst van het beroep.

Het besluit van het Beroepscomité is definitief en bindend voor zowel de Klant als de Certificatie-Instelling. Wanneer het besluit met betrekking tot een beroep is genomen, is voor beide partijen een tweede interne beroepsprocedure niet mogelijk.

Wanneer het beroep wordt gehonoreerd, kunnen geen claims worden gemaakt tegen de Certificatie-Instelling voor teruggave van kosten of andere geleden schade.

20. KLACHTEN

Wanneer iemand reden heeft om te klagen bij de Certificatie-Instelling, dan wordt de klacht direct schriftelijk ingediend bij de Certificatiemanager van de Certificatie-Instelling. Indien de klacht wordt geuit tegen de Certificatiemanager, dan wordt de klachtbrief geadresseerd aan de Business Manager van de Certificatie-Instelling.

Na ontvangst van de klacht wordt dit schriftelijk bevestigd. De klacht wordt onafhankelijk onderzocht door de Certificatie-Instelling en afgesloten bij een bevredigende conclusie van het onderzoek. Na afsluiting wordt de klager geïnformeerd dat het onderzoek is afgerond.

DE CERTIFICATIE-INSTELLING IS BEVOEGD OM TOEVOEGINGEN, VERWIJDERINGEN OF WIJZIGINGEN AAN TE BRENGEN IN DIT CERTIFICATIUREGLEMENT ZONDER VOORAFGAAND BERICHT.

TENZIJ SCHRIFTELIJK EXPLICIET ANDERS BEVESTIGD, WORDEN ALLE DIENSTEN UITGEVOERD IN OVEREENSTEMMING MET DE (AANVULLENDE) ALGEMENE VOORWAARDEN VAN SGS PRODUCT & PROCESS CERTIFICATION. BIJ STRIJDIGHEID MET ANDERE VOORWAARDEN ZULLEN DEZE LAATSTE BESLISSEND ZIJN.

DIT CERTIFICATIUREGLEMENT IS OPGESTELD IN DE ENGELSE EN NEDERLANDSE TAAL. DE ENGELSE TEKST ZAL BESLISSEND ZIJN.