

# Üzleti szabályzat

## 1. BEVEZETÉS

Ez az Üzleti Szabályzat azon akkreditáló szervezetek követelményeinek megfelelően készült, amelyek akkreditációjával az SGS jelenleg rendelkezik. Ezen Üzleti Szabályzat alkalmazandó az akkreditáción kívüli tanúsításokra is.

## 2. TEVÉKENYSÉGI TERÜLET

A Tanúsító Testület személyek, vállalatok, vagy cégek (a továbbiakban: Megrendelő) számára nyújt szolgáltatásokat. A Tanúsító Testület szolgáltatásait – saját belátása szerint – vagy (a) a Tanúsító Testület saját alkalmazottai végzik, vagy (b) a Tanúsító Testület SGS leányvállalatokat, vagy (c) bármely más személyt, illetve szervezetet bíz meg annak elvégzésével. A Tanúsító Testület a következőkre vonatkozóan akkor is teljes felelősséggel tartozik, ha a tanúsítás egy részét alvállalkozó végzi: tanúsítvány kiadása, regisztráció fenntartása, kiterjesztése, szűkítése, felfüggesztése, visszavonása, valamint érvényes alvállalkozói szerződés meglétének biztosítása. A Tanúsító Testület a tanúsítás követelményeinek változásáról ésszerű idő belül értesíti Megrendelőit.

## 3. TITOKTARTÁS

A Tanúsító Testület felelős azért, hogy alkalmazottai bizalmasan kezeljenek minden információt, melyről egy adott vállalatnál folytatott tevékenység során tudomást szereznek. Információ harmadik félnek nem szolgáltatható ki, hacsak nem jogi eljárás miatt, vagy az akkreditálási testületnek az akkreditálási eljárás keretében. A tanúsított Megrendelő neve, székhelye, a tanúsított tevékenység és a kapcsolattartó elérhetősége megjelenhet nyilvános regiszterekben. Az SGS nyilvántartást vezet tanúsított ügyfeleiről, ami az SGS weboldalán hozzáférhető. Ez jelzi ha valamely tanúsítvány felfüggesztett, törölt vagy visszavont státuszú.

## 4. SZERVEZET

A Tanúsító Testület szervezeti felépítését és felelősségi rendszerét, jelentési struktúráját bemutató ábra, valamint a Tanúsító Testület jogállását leíró dokumentum kérésre bármikor hozzáférhető.

## 5. JELENTKEZÉS REGISZTRÁCIÓRA

A kitöltött kérdőív (a Tanúsító Testület kérésre biztosítja) kézhezvétele után a Megrendelő egy ajánlatot kap, amely tartalmazza a szolgáltatás részleteit és költségeit, valamint egy jelentkezési lapot. Amint a Tanúsító Testület megkapja a kitöltött jelentkezési lapot, a vonatkozó díjat (az ajánlat fizetési feltételei szerint) és a dokumentáció ellenőrzött példányait vagy mintákat, a munka egy auditorhoz kerül, aki felelős azért, hogy a szolgáltatás a Tanúsító Testület eljárásainak megfelelően történjen.

## 6. MEGRENDELŐ KÖTELEZETTSÉGEI

A regisztráció megszerzésének és megtartásának alapvető feltétele, hogy a Megrendelő eleget tegyen az alábbi szabályoknak és eljárásoknak: A regisztráció megszerzésének és megtartásának alapvető feltétele, hogy a Megrendelő eleget tegyen az alábbi szabályoknak és eljárásoknak: (a) a Megrendelő minden, a Tanúsító Testület által szükségesnek ítélt információt, dokumentumot, termékmintát, rajzot, specifikációt rendelkezésre bocsát a Tanúsítási Testület számára az auditálási eljárás lefolytatása érdekében, valamint kijelöl valakit a Tanúsító Testülettel való kapcsolattartásra; (b) ha a Tanúsító Testület úgy ítéli meg, hogy a Megrendelő nem felel meg a regisztrálás követelményeinek, arról értesíti a Megrendelőt, és részletezi a hiányosságokat; (c) ha a Megrendelő a Tanúsító Testület által meghatározott időn belül bemutatja, hogy megtette a szükséges lépéseket a követelmények teljesítésére, a Tanúsító Testület – további

költségért – az auditálásnak csak a szükséges részeit megismétli; (d) ha a Megrendelő elmulasztja a szükséges lépések megtételét a megadott határidőn belül, szükségessé válhat, hogy a Tanúsító Testület a teljes auditálást – külön költségért – megismételje; (e) a megfelelés igazolása kizárólag a tanúsítványon illetve annak mellékletén feltüntetett, auditált telephelyekre és termékekre vonatkozik; (f) a Tanúsító kérésére Megrendelőnek hozzá kell járulnia, hogy az auditoron megfigyelő vegyen részt. Pl. akkreditáló testület auditora vagy gyakorló auditor.

## 7. REGISZTRÁLÁS

Amint a Tanúsító Testület meggyőződik arról, hogy a Megrendelő minden tanúsítási követelménynek megfelel, értesíti a Megrendelőt és kiállítja a tanúsítványt. A tanúsítvány a Tanúsító Testület tulajdona marad és másolása, ill. egyéb módon való reprodukálása harmadik fél számára kizárólag úgy történhet, hogy feltüntetik rajta, hogy "MÁSOLAT". A tanúsítvány a rajta szereplő lejárati dátumig érvényes, feltéve hogy az ellenőrző felülvizsgálatok nem állapítanak meg a Megrendelő rendszerében és/vagy termékeiben nem-megfelelőséget a szabványkövetelményekkel, normákkal vagy szabályokkal szemben. Az SGS fenntartja magának a jogot, hogy esetleg, a helyi követelmények figyelembe vételével – saját belátása szerint – a tanúsítvány kiadását a nevezett tanúsítás, illetve az azt megelőző szolgáltatások költségeinek megfizetéséhez kösse.

## 8. A TANÚSÍTÁS JELKÉPEI

A tanúsítvány kiadásakor a Tanúsító Testület felhatalmazhatja a Megrendelőt meghatározott tanúsítási jelképek használatára. A Megrendelő joga a tanúsítás jelképeinek használatára attól függ, hogy rendelkezik-e érvényes tanúsítvánnyal az adott rendszerre és/vagy termékre, illetve hogy betartja-e a Tanúsító Testület jelképeinek használatára vonatkozó szabályokat. A Megrendelőnek, akit feljogosítottak egy akkreditáló testület tanúsítási jelképeinek használatára, eleget kell tennie az ezen testület által támasztott követelményeknek. A tanúsítási jelképek helytelen használata nemmegfelelőséget jelent és a tanúsítvány felfüggesztését eredményezheti.

## 9. FELÜLVIZSGÁLAT

A Tanúsító Testület időszakos ellenőrző felülvizsgálatokat tart, melyek a rendszernek, a dokumentumoknak, a gyártási és elosztási folyamatoknak valamint termékeknek a kinevezett auditor által kiválasztott részeit érintik, attól függően, hogy mit tanúsítottak. A Tanúsító Testület számára biztosítani kell azt a jogot, hogy felülvizsgálati céllal bármikor beléphessen a Megrendelő telephelyeire és hozzáférjen az adott termékekhez, amikor azt szükségesnek tartja és azt a jogot, hogy szükség esetén előzetes értesítés nélkül tartson ellenőrző látogatást. A Megrendelőnek nyilvántartást kell vezetnie a tanúsított területtel összefüggésben lévő reklamációról és a biztonsággal kapcsolatos eseményekről, amelyeket a hatóságok vagy a vevők jelentenek be, és azt kérésre a Tanúsító Testület rendelkezésére kell bocsátani. A Megrendelő a felülvizsgálat eredményéről értesítést kap.

## 10. A TANÚSÍTVÁNY MEGÚJÍTÁSA

Az ügyfeleket általában a megújítás előtti látogatás során tájékoztatják a tanúsítvány megújítási követelményeiről, amely jellemzően az egyes tanúsítási ciklusok utolsó felülgyleti látogatása. A fentiek ellenére az Ügyfél kizárólagos felelőssége annak biztosítása, hogy a tanúsítvány megújítási követelményeit időben és teljes körűen teljesítsék. A tanúsítás csak akkor újítható meg, ha érvényes tanúsítási szolgáltatási szerződés van érvényben. A félreértések elkerülése érdekében nincs szükség új tanúsítási szerződésre, ha a tanúsítási szolgáltatásokra vonatkozó meglévő szerződés teljes mértékben hatályban marad.

## 11. REGISZTRÁCIÓ KITERJESZTÉSE

A regisztráció új telephelyre, termékre, folyamatra ill. szolgáltatásra vonatkozó kiterjesztéséhez a Megrendelőnek újabb kérdőívet kell kitöltenie. Az 5. pontban vázolt jelentkezési folyamatot kell követni és a korábban nem vizsgált területeken el kell végezni az auditálást. A regisztráció kiterjesztésének költségeit az elvégzendő munka természete és programja határozza meg. Sikeres tanúsítást követően a kiterjesztett tanúsítási területet ill. telephelyeket is tartalmazó módosított Tanúsítvány kerül kibocsátásra. SSC Codes of Practice – 2008. március 25. SGS Hungária Kft. Üzleti Szabályzat SSC Codes of Practice – 2008. március 25.

## 12. RENDSZER-/TERMÉKMÓDOSÍTÁS

A Megrendelő köteles írásban értesíteni a Tanúsító Testületet bármely a minőségbiztosítási rendszerben, termékekben, gyártási folyamatban tervezett változtatásról, amelyek érintik a szabványoknak, normáknak, szabályzatoknak való megfelelést. A Tanúsító Testület határozza meg, hogy a változások miatt szükség van-e kiegészítő auditra. A Tanúsító Testület értesítésének elmulasztása a tanúsítvány felfüggesztését eredményezheti.

## 13. A MEGRENDELŐ REKLÁMTEVÉKENYSÉGE

A Megrendelő nyilvánosságra hozhatja, hogy a minőségügyi rendszerét vagy termékeit tanúsították, és használhatja a vonatkozó tanúsítási jelképet a tanúsított területhez kapcsolódó nyomdai és hirdetési anyagain, az érvényben lévő szabályzat szerint. A Megrendelő minden esetben köteles biztosítani, hogy kiadványai, kijelentései és reklám anyagai ne legyenek megtévesztőek vagy, harmadik fél számára félrevezetőek a tanúsított és a nem tanúsított rendszerek, termékek illetve telephelyek tekintetében.

## 14. VISSZAÉLÉS A TANÚSÍTVÁNNYAL ÉS A TANÚSÍTÁSI JELKÉPEKKEL

A Tanúsító Testület megfelelő intézkedéseket hoz a Megrendelő költségén abban az esetben, ha a tanúsítványt vagy a tanúsítási jelképeket nem megfelelően, félrevezetően használják fel. Ez jelentheti a tanúsítvány felfüggesztését vagy visszavonását, bírósági eljárást és/vagy szabályzat megsértésének nyilvánosságra hozatalát.

## 15. TANÚSÍTVÁNY FELFÜGGESZTÉSE

A Tanúsító Testület a tanúsítványt meghatározott időre felfüggesztheti az alábbi esetekben: (a) ha egy nem megfelelés kijavítása nem fejeződik be a meghatározott időre; (b) ha a tanúsítvány nem megfelelő felhasználását (lásd 14. pont) a Megrendelő nem szünteti meg, vagy nem orvosolja helyesbítő intézkedéssel; (c) ha az ajánlatot, jelentkezési lapot, az általános szerződési feltételeket, a szerződést, az Üzleti Szabályzatot, vagy a tanúsítási jelkép használatára vonatkozó szabályokat egyéb módon megsértik; vagy (d) ha a piacra kerülő termék nem biztonságos vagy nem megfelelő. (e) ha az audit nem kerül végrehajtásra az előírt időkereten belül. A Megrendelő nem tüntetheti fel magát tanúsítottként és a tanúsítási jelképeket nem használhatja fel egyetlen terméken sem, amíg a tanúsítvány fel van függesztve. A tanúsítvány hivatalos felfüggesztéséről a Tanúsító Testület írásban értesíti a Megrendelőt. Ezzel egyidejűleg a Tanúsító Testület közli a Megrendelővel, hogy milyen feltételek mellett szüntethető meg a felfüggesztés. A felfüggesztési periódus végén megvizsgálja, vajon a tanúsítvány újraérvényesítéséhez szükséges feltételek teljesültek-e. Ezen feltételek teljesülése esetén a felfüggesztés érvényét veszti és a cég értesítést kap a tanúsítvány újraérvényesítéséről. Amennyiben a feltételek nem teljesülnek, a tanúsítványt visszavonják. A Tanúsító Testületnek a felfüggesztéssel és újraérvényesítéssel kapcsolatos költségei a Megrendelőt terhelik.

## 16. TANÚSÍTVÁNY VISSZAVONÁSA

A tanúsítvány a következő esetekben kerül visszavonásra (i) ha felfüggesztés esetén a Megrendelő nem teszi meg a szükséges lépéseket; (ii) terméktanúsítás esetén, ha a termék nem felel meg a szabványoknak, normáknak, szabályoknak, vagy a terméket már nem értékesítik; vagy (iii) a Tanúsító Testület felmondja a szerződését a Megrendelővel. A fenti esetekben a Tanúsító Testületnek jogában áll visszavonni a tanúsítványt a cég írásban történő értesítése mellett. A cég fellebbezést nyújthat be (lásd. 19. pont). Visszavonás esetén a Tanúsító Testület a tanúsítási díjat nem téríti vissza és a tanúsítvány visszavonását nyilvánosságra hozza, és ha van, a megfelelő akkreditáló szervezetet értesíti.

## 17. TANÚSÍTVÁNY TÖRLÉSE

A tanúsítvány törlésre kerül, ha (i) a Megrendelő nem kívánja megújítani a tanúsítványt, vagy megszünteti működését, és ezt írásban jelzi a Tanúsító Testület felé, (ii) a Megrendelő már nem gyártja a termékeit vagy (iii) a Megrendelő nem kezdeményezi időben a megújításra vonatkozó jelentkezést. A tanúsítvány törlése esetén a Tanúsító Testület a tanúsítási díjat nem téríti vissza és értesíti a megfelelő akkreditáló szervezetet, ha van ilyen.

## 18. AKKREDITÁLT SZERVEZETEK ELISMERÉSE

A Tanúsító Testület általánosságban elismeri más akkreditált szervezetek tanúsítványát, amennyiben nem veszélyezteti a rendszer vagy terméktanúsítás feddhetetlenségét. A Tanúsító Testület fenntartja magának a jogot, hogy erről szabadon döntsön.

## 19. FELLEBBEZÉS

Megrendelő fellebbezési joggal élhet a Tanúsító Testület bármely döntésével szemben. A fellebbezési szándékot írásban kell eljuttatni a Tanúsító

Testülethez a döntésről szóló értesítés kézhezvételétől számított hét napon belül. A Megrendelő megkapja a fellebbezési formanyomtatványt, melyet a kézhezvételtől számított 14 napon belül kell kitöltve visszajuttatni a Tanúsító Testülethez, tényekkel és adatokkal alátámasztva, melyeket a fellebbezési eljárás során figyelembe vesznek. A fellebbezést a Tanúsító Testülethez kell eljuttatni, melyet a fellebbezési bizottság tárgyal meg. A Tanúsító Testület köteles bizonyítékokkal alátámasztani döntését. A Tanúsító Testület döntése a fellebbezési eljárás végéig érvényben marad. A fellebbezési bizottság döntése végleges és kötelező érvényű mind a Megrendelő, mind pedig a Tanúsító Testület számára. Amint megszületett a döntés a fellebbezéssel kapcsolatban, semmiféle viszontkereset nem nyújtható be a döntés megváltoztatására, egyik fél részéről sem. A fellebbezés jogosságának beigazolódása esetén semmiféle kártérítés nem követelhető a Tanúsító Testülettől a felmerült költségeikért vagy veszteségeikért. 20. REKLAMÁCIÓ Amennyiben valaki kifogással él a Tanúsító Testülettel szemben, úgy a panaszt késedelem nélkül írásban

be kell nyújtani a Tanúsító Testület tanúsítási igazgatójának. Ha a panasz a tanúsítási igazgatóval szemben merül fel, a reklamációt a tanúsító szervezet ügyvezető igazgatójának kell címezni. A reklamáció átvételét írásban vissza kell igazolni. Ezt követően a panaszt a Tanúsító Testület elfogultság nélkül vizsgálja és kielégítő eredmény esetén a vizsgálatot lezárja. A vizsgálat lezárását követően a panasztevő tájékoztatást kap arról, hogy a vizsgálat eredményesen lezárult.

A TANÚSÍTÓ TESTÜLET FENNTARTJA A JOGOT, HOGY ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL HOZZÁADJON, TÖRÖLJÖN VAGY VÁLTOZTASSON EZEN ÜZLETI SZABÁLYZATON. HACSAK A FELEK ÍRÁSBAN MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK, MINDEN SZOLGÁLTATÁS AZ SSC ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI SZERINT TÖRTÉNIK. VITA ESETÉN EZ UTÓBBI DOKUMENTUM A MÉRVADÓ.