

Allmänna avtalsvillkor

Certifiering och revision mot ISO 9001 och ISO 14001

1. Giltighet

1.1 Dessa villkor gäller för ingångna avtal enligt signerad offert eller annan form av bindande avtal med ControlCert och tjänster som rör certifiering och revision mot ledningssystem. ControlCert ackreditering för denna typ av certifiering hos Swedac.

1.2 ControlCert förbehåller sig rätten att ändra i dessa villkor när standardägaren (ISO) Eller SWEDAC uppdaterar eller ändrar förutsättningarna som påverkar certifieringen. Villkoren skall fortsatt gälla för alla berörda innehavare av giltiga certifikat. Ändringar kommuniceras vid de årliga uppföljningsbesöken.

2. Avtalstid och avbokning

2.1 Vid bokad revision enligt skriftlig bekräftelse (vanligen e-post) kan revisionen bokas av senast fyra veckor före bokat datum utan kostnad. Vid avbokning inom fyra veckor och senast två veckor innan bokat datum kommer Köparen att faktureras 40% av revisionsavgiften. Avbokning inom två veckor före bokat datum kommer Köparen att faktureras 80% av revisionsavgiften.

2.2 Efter påskrivet avtal/offert betraktas Köparen som kund till ControlCert och avtalet löper tills vidare.

2.3 Samtliga avbokningar skall vara skriftliga och tillhanda ControlCert med en bekräftelse om mottagande för att vara giltiga.

3. Köparens skyldigheter

3.1 Köparen skall vara väl förberedd med berörd personal och dokumentation tillgänglig för granskning av ledningssystemet och en kontaktperson skall finnas tillgänglig under hela revisionen. Steg 1-revisionen har som syfte att undersöka om Köparens verksamhet och system är redo för en certifiering och det kommer därför att begäras in lämplig dokumentation i förväg för att så tidigt som möjligt få en uppfattning om tidsplaneringen kan hålla.

3.2 Köparen påminns om att denne alltid har det fulla ansvaret att upprätthålla ledningssystemet enligt kraven

i standarden samt uppnå de resultat som förväntas av systemets efterlevnad.

3.3 Köparen skall utan dröjsmål informera ControlCert om viktigare aktiviteter som rör kvalitet och miljö, som t ex: vites-föreläggande eller rättsliga åtgärder från myndigheter, återkallelse av produkter och tjänster som tillverkats/modifierats eller levererats av Köparen.

Inom maximalt 3 arbetsdagar ska köparen kommunicera saker som berör följande:

- alla väsentliga förändringar som påverkar efterlevnaden av kraven i standarden och inhämta råd från CB i fall där det råder tvivel om betydelsen av en förändring;
- allvarliga händelser som påverkar ledningssystemet, laglighet och/eller integriteten hos certifiering som inkluderar rättsliga förfaranden, åtal, situationer som utgör stora hot mot kvalitet/miljö eller certifieringens integritet som ett resultat av naturliga eller mänskliga katastrofer (t.ex. krig, strejk, terrorism, brottslighet, översvämning, jordbävning, skadlig datorhackning, etc.);
- ändringar av organisationsnamn, kontaktadress och webbplatsinformation;
- ändringar i organisationen (t.ex. juridisk, kommersiell, organisatorisk status eller ägande) och ledning (t.ex. ledande befattningar, beslutsfattande eller teknisk personal);
- ändringar av ledningssystemet, verksamhetens omfattning
- andra ändringar som gör informationen på certifikatet felaktig.

3.4 Köparen skall vidare informera ControlCert om andra förhållanden som kan påverka certifikatets omfattning, som t ex: utbyggnad eller ombyggnad, tillkomst av nya aktiviteter som påverkar kvalitet/miljö, ägarbyten, byte av lokal, brand eller annat som medför tillfällig flytt av viss verksamhet.

3.5 I de fall som Köparen har fått sitt certifikat återkallat enligt vad som anges under punkt 6 och 9. nedan så skall Köparen även avsluta användning av all publicering av att verksamheten uppfyller kraven i standarden,

innefattande bl a information på hemsida, annonser eller annan marknadsföring.

3.6 Köparen förbinder sig att hålla sig informerad om vilken utgåva av standarden som är aktuell. Ett original av standarden som elektronisk fil eller i tryckt format skall finnas tillgänglig. Information om inköp av ISO-standarder finns på www.sis.se

3.7 Köparen måste följa ControlCert:s regler för hur Köparens ev. produkter använder information om den certifiering som är aktuell vad gäller: (i) bifogad information eller (ii) det förpackningsmaterial som är avsett att tas av produkten vid användning. Det får på inga villkor kunna förstås att varan i sig är certifierad.

4. Köparens betalningsvillkor

4.1 Fakturering av överenskommen avgift sker i samband med revision. Betalning skall ske inom 30 dagar för att certifieringsprocessen skall kunna ske utan fördröjning. I de fall det tillkommer andra tjänster från ControlCert som ej kan hänföras till den bokade revisionen och den efterföljande certifieringsprocessen så kommer en extra kostnad att tas ut för detta med 1000 SEK för varje påbörjad hantering och med 750 SEK per ½ timme som tillkommer. Exempel på detta är förändringar eller återkallanden som anges i pkt 3.4 ovan.

4.2 Priset för revisionen baseras i offerten på Köparens angivande av storlek på företaget, antal anställda mm-planer och annan information enligt de regler som ControlCert är ålagda att följa. Revidering av priser kan uppstå p g a ändringar i dessa uppgifter. En nivåhöjning motsvarande 2 % per år sker för alla överenskomna priser om inget annat avtalas.

5. ControlCert:s skyldigheter

5.1 ControlCert ska uppfylla relevanta krav som anges i aktuella ISO-dokument, International Accreditation Forum (IAF) Mandatory Documents (MD), samt föreskrifter från SWEDAC (STAFS)

5.2 ControlCert skall sörja för att godkända revisorer finns tillgängliga för att kunna upprätthålla certifiering hos alla aktiva kunder. ControlCert har ett aktivt system för kompetenssäkring där alla revisorer knutna till ControlCert ingår.

5.3 ControlCert skall lämna sammanställning av avvikelser i ett revisionsprotokoll direkt i anslutning till avslutande möte, och i undantagsfall skicka den till Köparen i efterhand, max en dag efter revision. I de fall där det senare förekommer så sker alltid en muntlig genomgång av avvikelserna vid slutmötet.

5.4 ControlCert behandlar all information som framkommit i samband med certifieringsprocessen som konfidentiell för utomstående. ControlCert har en uppförandekod som alla revisorer måste följa.

6. ControlCert:s rättigheter

6.1 I de fall som Köparen ej följer krav och riktlinjer för certifieringen enligt det som anges i detta avtal så äger ControlCert rätt att ej utfärda certifikat eller återkalla certifikat. I samband med detta har ControlCert även rätt att avsluta avtalen med Köparen. Exempel på händelser som kan leda till återkallande och/eller avslutat avtal är: underlåtande av certifikatsinnehavare att informera eller att åtgärda brister vid händelser som anges under pkt. 3.3 och 3.4 ovan, felaktigt användande av certifikatet, konkurs hos Köparen etc.

6.2 ControlCert äger rätt att utföra extra revisioner i form av annonserade eller oannonserade besök för att säkerställa att certifikatet överensstämmer med kraven i standarden eller för att säkerställa att åtgärder som aviserats i enlighet med händelser under pkt. 3.3 ovan är tillräckligt effektiva. Även brister i korrigerande åtgärder kan leda till extra revision. Kostnader för dessa insatser debiteras i enlighet med taxa enligt pkt. 4.1 ovan.

7. Avvikelsehantering

7.1 För att erhålla eller upprätthålla certifiering ska kunden inom satta tidsramar inkomma med svar på avvikelser från revision.

7.2 Mindre avvikelse – Kunden ska skicka en åtgärdsplan till ControlCert inom 8 veckor efter revisionen. ControlCert bedömer sedan åtgärdsplanen. Åtgärdsplanens effekt följs upp senast vid nästkommande revision. Avvikelsen uppgraderas till större avvikelse om den då inte har åtgärdats.

7.3 Större avvikelse – Kunden ska skicka en åtgärdsplan med orsaksanalys till ControlCert inom 4 veckor efter revisionen. Korrigeringsplan ska vara genomförd inom 8 veckor efter revisionen. Åtgärdsplanens och korrigeringsplanens effekt följs upp och bedöms av ControlCert. Om inte en större avvikelse har kunnat släckas i rätt tid uppgraderas den till en kritisk avvikelse.

7.4 Kritisk avvikelse – Kundens certifikat blir omedelbart suspenderat i upp till 6 månader. Kunden ska skicka en åtgärdsplan med orsaksanalys till ControlCert inom 4 veckor. Uppföljningsrevision ska ske inom 6 månader hos kunden för att kunna släcka den kritiska avvikelsen. Om inte avvikelsen är tillräcklig åtgärdad då ska certifikatet återkallas. Om det gällde en certifieringsrevision måste full revision genomföras på nytt.

8. Certifikat från ControlCert

8.1 När certifieringsprocessen har fullföljts och ett certifieringsbeslut har fattats av den oberoende, granskande revisorn kommer ett certifikat att utfärdas.

8.2 Omfattningen på certifikatet klargör vilka områden som det certifierade företaget är verksam inom. Om

dessa områden ändras så skall Köparen anmäla detta till ControlCert. En bedömning kommer att då göras för att avgöra om extra revisionsbesök eller om styrkande dokumentation behövs för att bevilja en utökning av omfattningen på certifikatet.

8.3 Kund som erhållit ett giltigt certifikat från ControlCert har rätt att använda det på ett ansvarsfullt sätt i sin verksamhet. Med detta avses att det alltid skall användas i de sammanhang där det anges vilken omfattning som certifikatet gäller för, t ex typ av process i kundens verksamhet. Missbruk av certifikatsanvändning kan leda till att ControlCert vidtar åtgärder kring detta.

Kunden får lov att publicera certifikat, men alltid i sin helhet och i tillräcklig storlek så att man kan utläsa Swedac:s ackrediterings-logotyp och certifieringsorganets nummer (2064 under Swedac-märket).

8.4 Certifikat och de revisionsrapporter som ControlCert utfärdar tillhör formellt ControlCert.

8.5 Köparen accepterar att bedömare från SWEDAC får tillträde till kundens lokaler och kan bevittna ControlCerts revisorer vid revision.

8.6 Certifieringsmärket erhålles som fil från ControlCert efter erhållen certifiering vid förfrågan. Certifieringsmärkena kan kund använda på ett begränsat vis på t ex brevpapper eller hemsida eller fabriksmiljö, men ej på produkter. Reglerna för användning av certifieringsmärke som finns på ControlCerts hemsida ska tillämpas.

8.7 Köparen får inte hänvisa till sin certifiering på ett sätt som kan vara missvisande. Detta gäller alla medier som annonser, internet eller annan kommunikation. Det får på något sätt inte kommuniceras att produkter, processen eller tjänster är certifierade (endast organisationen). Hänvisning till certifieringen får inte göras på något sätt som kan leda till att misskreditering av ControlCert eller certifieringssystemet.

9. Upphörd certifiering

9.1 ControlCert äger rätt att avsluta certifieringen om något av följande inträffar:

- Om kritiska avvikelser konstateras vid revision (se punkt 7.4 om suspendering).

- Om inte tillräckliga bevis på acceptabla korrigerande åtgärder inkommer efter revision in om satt tidsram.
- Om tillräckligt stora ändringar har gjorts hos Köparen utan att ControlCert har informerats, t ex bytt lokaler, omfattande ombyggnationer och nya produktionslinjer utan att meddela ControlCert.
- Fakturan från ControlCert inte är betald i tid.
- Andra omständigheter som allvarligt äventyrar kvalitet/miljö eller anseendet hos ControlCert eller standardägaren.

9.2 Vid upphörd certifiering är det inte tillåtet att hänvisa till sin certifiering och Köparen ansvarar för att man inte längre kommunicerar sin certifiering på något sätt. Detta gäller även vid reducerad omfattning av certifieringen.

10. Klagomål och överklagande

10.1 ControlCert jobbar med ständiga förbättringar i sin leverans av alla tjänster som hänger samman med certifiering och revision. Om Köparen eller annan intressent har synpunkter att rikta mot denna leverans så vill ControlCert ha en direkt och snabb kommunikation om detta, antingen muntligt eller skriftligt. ControlCert samlar in denna information och återkommer med förslag på åtgärder riktade till såväl Köparen som framtida leveranser. Målet är att återkoppling skall ske inom 5 arbetsdagar.

En allvarligare variant på klagomål är om Köparen anser sig vara felbedömd vad gäller certifieringsbeslutets innehåll. Detta betecknas som överklagande och ärendet måste skickas skriftligt till ControlCert inom två veckor från beslutsdatumet. Därefter går ärendet direkt till ControlCerts rådgivande nämnd som har till uppgift att ansvara för ControlCert:s beslut. Denna behandlar ärendet och kan under denna process kontakta t ex Swedac eller annan part för att skaffa underlag till sitt yttrande.

11. Ansvarsfrihet för ControlCert

11.1 ControlCert äger inget ansvar för felhantering av Köparen/certifikats-innehavaren som rör kvalitet/miljö eller andra aspekter kopplade till detta. ControlCert tar inget ansvar för skadestånds-anspråk eller andra ekonomiska krav på Köparen från dess kunder eller leverantörer. Certifikat utfärdat av ControlCert får ej användas av Köparen för att hävda rätt eller motsvarande i en tvist, juridisk eller av annan art. Köparen kan däremot informera ControlCert om behov av utlåtanden i olika ärenden.