

Smlouva č. CZ/PRG/SGS/565867653/241115/QMS
o kontrolní činnosti
(dále jen „smlouva“)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi těmito smluvními stranami:

- 1.) **Městská část Praha 2**
se sídlem: nám. Míru 20, 120 39, Praha 2
IČO: 00063461
DIČ: CZ00063461
zastoupena [REDACTED]
dále jen „objednatel“ nebo také jen „klient“ na straně jedné
- a**
- 2.) **SGS ICS Czech Republic, s.r.o.**
se sídlem: K Hájkům 1233/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5
IČO: 08735531
DIČ: CZ08735531
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 324253
zastoupená [REDACTED]
dále jen „poskytovatel“ na straně druhé

objednatel a poskytovatel dále také společně jen „smluvní strany“ nebo jednotlivě též jen „smluvní strana“

Článek I.
Předmět smlouvy

I.1. Poskytovatel se zavazuje provést pro objednatele kontrolní činnost za podmínek sjednaných touto smlouvou a za účelem posouzení dosažení a udržení shody auditovaného systému managementu v rozsahu dle Přílohy č. 1 – Cenová kalkulace a Přílohy č. 2 – Harmonogram kontrolní činnosti, které jsou nedílnými součástmi této smlouvy (dále jen „kontrolní činnost“). Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o výsledcích kontrolní činnosti a vydat o nich objednateli kontrolní osvědčení (dále jen „certifikát“) a dále pak zajistit registraci certifikátu u certifikačního orgánu.

I.2. Objednatel se zavazuje poskytovateli platit za provedení kontrolní činnosti odměnu ve výši a způsobem uvedeným v ustanovení čl. IV. této smlouvy.

Článek II.
Provádění kontrolní činnosti

II.1. Kontrolní činnost bude poskytovatel zajišťovat pro objednatele prostřednictvím svých zaměstnanců nebo jiných osob způsobilých pro provedení kontrolní činnosti a pověřených k tomu poskytovatelem. Složení týmu osob pověřených poskytovatelem pro účely provedení kontrolní činnosti bude objednateli oznámeno společně s plánem kontrolní činnosti nejpozději jeden týden před termínem jejího zahájení. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může tento tým dle potřeby doplnit dalšími osobami v rámci jejich školení, přičemž jejich činnost nebude objednateli účtována.

Před zahájením kontrolní činnosti je objednatel oprávněn vznést písemně odůvodněné námitky vůči osobám provádějícím kontrolní činnost.

II.2. Objednatel dále souhlasí s tím, že při provádění kontrolní činnosti poskytovatelem mohou být přítomni posuzovatelé z akreditačního orgánu.

II.3 Kontrolní činnost bude poskytovatelem prováděna prostřednictvím certifikačního nebo recertifikačního auditu a dohledových auditů (dále také společně jen „certifikační cyklus“). Lhůty a termíny certifikačního cyklu jsou sjednány v Příloze č. 1 – Cenová kalkulace a v Příloze č.2 - Harmonogram kontrolní činnosti, jež jsou nedílnou součástí této smlouvy.

II.4. Jestliže v rozporu s touto smlouvou objednatel poskytovateli neumožní včasné provedení dohledového auditu dle harmonogramu kontrolní činnosti po dobu platnosti certifikátu a/nebo dojde k ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran z důvodu dle ustanovení VII.2 písm. b) a/nebo VII.2 písm. c) této smlouvy a/nebo k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu dle ustanovení VII.3 písm. b) a/nebo VII. 3 písm. c) této smlouvy, je objednatel povinen vrátit poskytovateli všechny udělené certifikáty bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů ode dne doručení písemné výzvy poskytovatele k jeho vrácení objednateli a nejpozději v téže lhůtě je objednatel povinen přestat jakýmkoli způsobem užívat certifikační značku SGS. V případě prodloužení objednatele s vrácením certifikátu je objednatel povinen zaplatit poskytovateli na vyzvání smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý, byť jen započatý den prodloužení. V případě zjištěného neoprávněného užití certifikační značky SGS je objednatel povinen zaplatit poskytovateli na vyzvání smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový případ neoprávněného užití. Zaplacením smluvních pokut podle předchozích vět tohoto odstavce není nikterak dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody případně v důsledku takovýchto porušení povinností objednatele vzniklé.

II.5. Objednatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 7 dnů před termínem plánovaného provedení kontrolní činnosti, informovat poskytovatele o jakýchkoli změnách ve skutečnostech, které vymezují dle této smlouvy certifikovaný systém, a které mohou ovlivnit provádění kontrolní činnosti dle této smlouvy, tj. o jakýchkoli změnách ve skutečnostech uvedených objednatel v Žádosti o certifikaci (tzv. „Dotazníku“) a ověření základních informací (zejména počet zaměstnanců, předmět certifikovaných činností, počet a/nebo rozmístění organizačních jednotek objednatele), jež objednatel předal poskytovateli před uzavřením této smlouvy. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel nenese odpovědnost za případné nesprávné provedení kontrolní činnosti dle této smlouvy, bude-li poskytovatel vycházet z informací, které jí objednatel předá pro účely provedení kontrolní činnosti, a které není poskytovatel povinen zkoumat.

II.6 Požaduje-li objednatel v průběhu certifikačního cyklu rozšíření kontrolní činnosti i na další místa, je objednatel povinen vyplnit novou Žádost o certifikaci a ověření základních informací, na jejímž základě poskytovatel zašle objednateli nový návrh pro provedení kontrolní činnosti, včetně návrhu ceny. Cena rozšíření kontrolní činnosti bude poskytovatelem stanovena podle povahy a rozsahu rozšířené kontrolní činnosti. Po úspěšném provedení rozšířené kontrolní činnosti bude vydán nový certifikát.

Článek III. Certifikát a certifikační značka SGS

III.1. Bude-li systém objednatele úspěšně certifikován dle této smlouvy a objednatel obdrží příslušný certifikát, je objednatel od okamžiku obdržení certifikátu oprávněn užívat certifikační značku SGS, kterou mu spolu s certifikátem předá poskytovatel, a to za podmínek obsažených v Pravidlech používání certifikační značky, která jako Příloha č. 3 tvoří nedílnou součást této smlouvy.

III.2. Finanční vyrovnání za vydání příslušného certifikátu a jeho užívání a užívání certifikační značky SGS je již plně obsaženo v ceně za provedení kontrolní činnosti podle čl. IV. této smlouvy.

III.3. Objednatel bere na vědomí, že certifikační orgán si vyhradil právo kdykoli upravit Pravidla používání certifikační značky. Smluvní strany si proto ujednávají, že upraví-li certifikační orgán tato pravidla, poskytovatel bez zbytečného odkladu vyrozumí písemně o této úpravě objednatele a ode dne doručení tohoto oznámení objednateli ve vztahu mezi smluvními stranami bez dalšího platí a jsou závazná tato nová, certifikačním orgánem upravená Pravidla používání certifikační značky. V případě podstatné změny Pravidel používání certifikační značky je oprávněn objednatel od této smlouvy odstoupit, a to do 30 dnů ode dne doručení oznámení o změně těchto pravidel.

III.4. Poskytovatel zpravidla 3 měsíce před vypršením platnosti certifikátu osloví objednatele s nabídkou na provedení další kontrolní činnosti za účelem obnovy platnosti certifikátu, nicméně odpovědnost za včasné podání žádosti o obnovení platnosti certifikátu nese výhradně objednatel sám. V případě, že nedojde k obnovení platnosti certifikátu, certifikát pozbude platnosti.

III.5. Certifikát může být poskytovatelem a/nebo certifikačním orgánem pozastaven na omezenou dobu v následujících a obdobných případech:

- (a) jestliže nebyl splněn požadavek na nápravu stanovený objednateli poskytovatelem;
- (b) jestliže v případě zneužití certifikátu, zejména nesprávného nebo zavádějícího užití informací o kontrolní činnosti, nedojde ze strany objednatele k nápravě;
- (c) jestliže dojde ze strany objednatele k porušení pravidel dle Pravidel používání certifikační značky;

Po dobu pozastavení certifikátu se objednatel nesmí označovat za osobu držící certifikát a nesmí používat certifikační značku SGS.

Poskytovatel pozastavení certifikátu objednateli oznámí písemně a zároveň stanoví, za jakých podmínek je možné pozastavení ukončit. Na konci doby pozastavení bude provedeno šetření s cílem zjistit, zda podmínky pro obnovení certifikátu byly splněny. Při splnění podmínek bude pozastavení certifikátu ukončeno a objednatel bude informován o obnovení certifikátu. Jestliže podmínky nebudou objednatel splněny, certifikát bude odebrán. Veškeré náklady na pozastavení a obnovení certifikátu budou naúčtovány objednateli.

III.6. Certifikát může objednateli být formou písemného oznámení odebrán, jestliže (i) objednatel v případě pozastavení certifikátu nepodnikne odpovídající kroky k nápravě nebo (ii) poskytovatel ukončí s objednatel smlouvu.

V případě odebrání certifikátu se objednateli nevrací jím uhrazená cena za kontrolní činnost již poskytovatelem provedenou před odebráním certifikátu.

III.7. Ke zrušení certifikátu dojde, když (i) klient písemně oznámí Certifikační instituci, že nemá zájem o obnovení certifikátu nebo ukončuje svou činnost nebo (ii) z důvodu na straně objednatele nedojde k obnovení platnosti certifikátu.

V případě zrušení certifikátu se objednateli nevrací certifikační poplatek a jím uhrazená cena za kontrolní činnost již poskytovatelem provedenou před zrušením certifikátu.

Článek IV.

Cenová ujednání a platební podmínky

IV.1. Cena za provedení kontrolní činnosti poskytovatelem je sjednána v cenové kalkulaci dle Přílohy č. 1 této smlouvy (dále také jen „cena“ nebo „cenová kalkulace“) a takto tvoří její nedílnou součást. K ceně bude při fakturaci objednateli připočtena daň z přidané hodnoty dle platných předpisů.

IV.2. Objednatel bere na vědomí, že v případě, kdy se změní jakékoli skutečnosti na straně objednatele, které vymezují certifikovaný systém managementu, a které mohou ovlivnit rozsah kontrolní činnosti, zejména skutečnosti uvedené objednatelem v Žádosti o certifikaci a ověření základních informací (počet zaměstnanců, předmět certifikovaných činností, počet a/nebo rozmístění organizačních jednotek objednatele apod.) a/nebo dojde ke změně příslušné normy (příslušných norem) v důsledku rozhodnutí Mezinárodního akreditačního fóra (IAF), je poskytovatel oprávněn cenu za provedení kontrolní činnosti dle cenové kalkulace v návaznosti na takovou změnu skutečností po odsouhlasení smluvních stran upravit. Pokud nedojde k dohodě smluvních stran o úpravě ceny za provedení kontrolní činnosti dle cenové kalkulace z důvodu dle předchozí věty tohoto ustanovení smlouvy, je každá ze smluvních stran oprávněna od smlouvy odstoupit. V případě, že dojde ke změně jakékoli skutečnosti, která vymezuje dle této smlouvy certifikovaný systém, a která může ovlivnit rozsah kontrolní činnosti, je poskytovatel oprávněn dále navýšit cenu o částky představující náklady poskytovatele spojené zejména s převydáním certifikátů a/nebo jiných výstupů z kontrolní činnosti v důsledku nastalých změn na straně objednatele. V případě, že dojde ke změně jakékoli skutečnosti, která vymezuje dle této smlouvy certifikovaný systém, a která může ovlivnit rozsah kontrolní činnosti, a objednatel o takové změně nebude poskytovatel informovat ve lhůtě dle ustanovení II.5 této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč za každé porušení této povinnosti objednatele.

IV.3. Pro případ, že provádění kontrolní činnosti nebude z důvodů na straně objednatele zahájeno do 6 měsíců ode dne uzavření této smlouvy, vznikne poskytovateli právo na úpravu ceny, což bere objednatel na vědomí a souhlasí s tím.

Poskytovatel je dále oprávněn cenu navýšit o cenu činností, které byly při kontrolní činnosti poskytovatelem pro objednatele po dohodě s ním vykonány nad rozsah stanovený cenovou kalkulací v důsledku toho, že se při provádění kontrolní činnosti objevila potřeba jejich provedení a tato potřeba nemohla být ze strany poskytovatele předvídána ani při vynaložení obvyklé péče, a jejichž cena nebyla zahrnuta do cenové kalkulace. Smluvní strany se buď v písemné formě dohodnou na zvýšení ceny za provedení kontrolní činnosti, nebo, nedojde-li k takové dohodě, může každá ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit. O potřebě provést v rámci kontrolní činnosti další činnosti nad rozsah dle cenové kalkulace je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat objednatele a současně mu sdělit předpokládaný nárůst ceny za provedení kontrolní činnosti. Smluvní strany se buď v písemné formě dohodnou na změně ceny za provedení kontrolní činnosti dle tohoto ustanovení smlouvy, nebo, nedojde-li k takové dohodě, může každá ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

IV.4. Poskytovatel bude kontrolní činnost objednateli fakturovat po jednotlivých etapách certifikačního cyklu tak, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této smlouvy. Splatnost faktur, které musí mít náležitosti daňového dokladu, činí 14 (slovy: čtrnáct) kalendářních dnů od data jejich doručení objednateli. V případě prodlení objednatele s placením ceny je objednatel povinen zaplatit poskytovateli k její výzvě úrok z prodlení ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky za každý, byť jen započatý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není nikterak dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody případně v důsledku takového porušení povinnosti vzniklé.

IV.5. Ceny uvedené v cenové kalkulaci platí, za předpokladu, že se po dobu trvání smlouvy dle čl. VII. nezmění skutečnosti dle ustanovení IV.1 nebo IV.2 této smlouvy.

IV.6. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH a dále že není nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“). V případě, že bude správcem daně zahájeno řízení o tom, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, poskytovatel se zavazuje tuto skutečnost bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli.

IV.7. Poskytovatel dále prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky uvedené v § 109 zákona o DPH, tj. že z její strany nedošlo k porušení jakékoliv povinnosti stanovené zákonem o DPH, která by mohla

vést k ručení objednatele za nezaplacenou daň podle ustanovení § 109 zákona o DPH. Poskytovatel se zavazuje, že pokud bude hrozit nebo dokonce dojde k porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele, která by mohla vést k ručení libovolné osoby za nezaplacenou daň, oznámí tuto skutečnost písemně objednateli bez zbytečného odkladu.

IV.8. Ceny uvedené v cenové kalkulaci platí pro období certifikačního cyklu do doby, než bude objednateli doručeno oznámení poskytovatele o zvýšení cen o míru inflace vyhlášenou za předchozí kalendářní rok. V letech následujících po kalendářním roce, v němž byla uzavřena tato smlouva, je poskytovatel oprávněn upravit ceny uvedené v cenové kalkulaci o roční míru inflace vyhlášenou za předchozí kalendářní rok Českým statistickým úřadem, popř. jinou institucí, která oficiálně převezme plnění úkolů Českého statistického úřadu, která bude vyjádřena přírůstkem indexu spotřebitelských cen, popř. přírůstkem indexu, který index spotřebitelských cen v budoucnu nahradí, za 12 měsíců roku, za nějž je míra inflace vyhlášována, oproti 12 měsícům roku předchozího. Výše uvedená úprava cen o míru inflace nabývá účinnosti ode dne doručení oznámení poskytovatele objednateli o zvýšení cen o míru inflace vyhlášenou za předchozí kalendářní rok. V případě záporné inflace zůstává v účinnosti cena sjednaná. Výše uvedená úprava ceny o míru inflace nabývá účinnosti ode dne doručení písemného oznámení zhotovitele objednateli o změnu výše ceny o míru inflace vyhlášenou za daný kalendářní rok, a to i zpětně.

Článek V.

Práva a povinnosti smluvních stran

V.1. Objednatel umožní poskytovateli za účelem provádění kontrolní činnosti přístup ke všem písemným nebo ústním informacím, které se týkají jeho systému objednatele, včetně dokumentace systému.

V.2. Objednatel jmenuje jednoho svého pracovníka jako svého zplnomocněného zástupce vůči poskytovateli a členům jejího týmu a umožní v obvyklých pracovních hodinách dle potřeby členům týmu poskytovatele přístup do všech prostor objednatele.

V.3. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o údajích, popř. záležitostech druhé smluvní strany, popř. třetích osob, o nichž se při výkonu kontrolní činnosti podle této smlouvy nebo v souvislosti s tím dozví. Smluvní strany se zavazují, že informace, které při plnění smlouvy získají, nevyužijí ve svůj prospěch ani ve prospěch třetí osoby mimo rámec vztahů upravených touto smlouvou. Pokud by objednatel a/nebo poskytovatel povinnost mlčenlivosti prokazatelně porušili, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat po druhé smluvní straně úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé prokázané porušení, s tím, že kromě smluvní pokuty má smluvní strana vůči druhé smluvní straně porušující povinnost mlčenlivosti dle tohoto ustanovení smlouvy nárok rovněž i na náhradu škody, která jí při porušení povinnosti mlčenlivosti vznikne. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích dle tohoto ustanovení smlouvy trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

V.4. Jestliže je objednateli z jakéhokoli důvodu oznámeno, že certifikát nebude vydán, bude pozastaven nebo odebrán, má objednatel má právo se proti takovému rozhodnutí odvolat. V případě, že objednatel má jakékoli výhrady při provádění kontrolní činnosti k poskytovateli či členům jejího týmu, je objednatel oprávněn podat stížnost. Objednatel při podání odvolání a/nebo stížnosti postupuje dle Řádu pro řešení stížností a odvolání, jenž tvoří Přílohu č.4 této smlouvy.

V.5. Objednatel je povinen seznámit členy týmu poskytovatele provádějící kontrolní činnost na pracovištích objednatele s politikou objednatele v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a písemně je informovat o rizicích a přijatých opatřeních před jejich působením, která se týkají provádění kontrolní činnosti a pracoviště objednatele.

Článek VI. Ochrana osobních údajů

VI.1. Při provádění kontrolní činnosti může mít jedna smluvní strana přístup k osobním údajům druhé smluvní strany, může je zpracovávat a/nebo je přijímat jakožto správce údajů pro své vlastní smluvní a obchodní účely v rámci svých obchodních vztahů s druhou smluvní stranou a nesmí je zpracovávat pro žádnou jinou stranu ani podle pokynů žádné jiné strany. Každá smluvní strana je povinna i) zpracovávat tyto osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů, a případnými dalšími platnými zákonnými požadavky, a ii) poskytnout druhé smluvní straně a všem jednotlivcům, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány v rámci této smlouvy, své oznámení o ochraně osobních údajů. Aktuální znění Oznámení o ochraně osobních údajů poskytovatele, které naleznete zde: [REDAKCE] se vztahuje na obchodní vztah poskytovatele s každým zákazníkem a je v něm popsáno, jak může poskytovatel shromažďovat, používat a sdílet osobní údaje jako správce údajů.

VI.2. Objednatel si je vědom toho, že za účelem provádění kontrolní činnosti prostřednictvím třetích osob dle ustanovení II.1 této smlouvy je poskytovatel oprávněn poskytnout této třetí osobě osobní údaje vztahující se k objednateli a/nebo osobní údaje objednatelem poskytovateli předané. Poskytovatel se zavazuje předat osobní údaje pouze těm třetím osobám, které zaručují maximální možnou ochranu těmto osobním údajům v souladu s právním řádem ČR, zejména GDPR. Poskytovatel se zavazuje uzavřít s touto třetí osobou písemná ujednání o zpracování těchto osobních údajů.

Článek VII. Doba trvání smlouvy

VII.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu trvání certifikačního cyklu, nejpozději do dne ukončení platnosti certifikátu.

VII.2. Jiným způsobem než provedením kontrolní činnosti (realizací certifikačního cyklu) lze tuto smlouvu ukončit:

- a) písemnou dohodou smluvních stran,
- b) odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou a dále v případech, kdy je na druhou smluvní stranu podán návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo kdy bylo rozhodnuto o úpadku druhé smluvní strany, nebo kdy bylo rozhodnuto o zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku nebo druhá smluvní strana vstoupí do likvidace.
- c) odstoupením od smlouvy v písemné formě v dalších případech, kdy tak stanoví tato smlouva nebo občanský zákoník.

VII.3. Smluvní strany se dohodly, že porušení smluvních povinností pokládají za porušení podstatné v těchto případech:

- a) prodlení poskytovatele s prováděním kontrolní činnosti po dobu delší než 10 (slovy: deset) pracovních dnů oproti době sjednané pro provedení kontrolní činnosti a nezjednání nápravy ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté objednatelem po uplynutí sjednané doby pro provedení kontrolní činnosti, přičemž platí, že dodatečná přiměřená lhůta musí činit nejméně 15 (slovy: patnáct) kalendářních dnů dle této smlouvy;
- b) prodlení objednatele s úhradou ceny a/nebo její části po dobu delší než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů;

- c) neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele v případě, že objednatel neposkytne požadovanou součinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté poskytovatelem po uplynutí sjednané doby pro poskytnutí takové součinnosti, přičemž platí, že dodatečná přiměřená lhůta musí činit nejméně 15 (slovy: patnáct) kalendářních dnů,

VII.4. Odstoupení od této smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení.

VII.5. V případě předčasného ukončení této smlouvy má poskytovatel právo na úhradu poměrné části ceny za tu část kontrolní činnosti, která byla řádně provedena před ukončením této smlouvy.

Článek VIII.

Komunikace smluvních stran a doručování

VIII.1. Veškerá komunikace a výstupy kontrolní činnosti mezi smluvními stranami budou prováděny písemně, nebude-li smluvními stranami sjednáno jinak. Veškeré písemnosti a sdělení musí být doručeny druhé smluvní straně v písemné formě osobně nebo prostřednictvím datových schránek, elektronické pošty (e-mailů), nebo dále prostřednictvím držitele poštovní licence nebo kurýrní služby doručení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

VIII.2. V případě doručování písemností či sdělení podle této smlouvy či s touto smlouvou související e-mailem bude doručováno na tyto e-mailové adresy:

Objednatel: email: [REDACTED]

Poskytovatel: email: [REDACTED]

Komunikace e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu je považována za dostatečnou v otázkách organizačních, provozních a v rámci běžné komunikace.

V případech:

- (a) komunikace vztahující se ke změnám, úpravám nebo ukončení této smlouvy;
 - (b) vzdání se práva či upuštění od požadavků podle této smlouvy;
- se při e-mailové komunikaci vyžaduje zaručený elektronický podpis.

VIII.3. S výhradami uvedenými výše, jakákoliv komunikace, písemnost či sdělení v souvislosti s touto smlouvou budou považovány za doručené:

- a) jsou-li doručovány osobně nebo kurýrní službou s potvrzením doručení adresáta, okamžikem doručení adresátovi;
- b) jsou-li zasílány prostřednictvím držitele poštovní licence doporučeně na doručenkou, okamžikem, kdy jsou doručeny na příslušnou adresu, nebo 3. (slovy: třetí) pracovní den po dni, ve kterém byly odevzdány k poštovní přepravě ve správně nadepsané obálce a s předplaceným poštovním (ledaže poštovní přepravy oznámí odesílající straně, že oznámení ve skutečnosti nebylo doručeno na adresu adresáta ani uloženo pro adresáta na poště v souladu s relevantními pravidly poštovní přepravy zásilek, nebo v případech, kdy je taková skutečnost nepochybně zjištěna jinak);
- c) jsou-li zasílány e-mailem okamžikem, kdy je obdrženo v čitelné formě; pro doručování e-mailů bez zaručeného elektronického podpisu platí, že se považují za doručenu písemnost, pokud z jejich obsahu lze identifikovat odesílatele a adresáta a pokud byla odeslána zpráva o jejich doručení do počítače odesílatele, lhostejno, zda se takový e-mail zobrazil či jej jeho adresát četl nebo mu porozuměl.

- d) jsou-li zasílány do datové schránky, okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k tomuto dokumentu, za předpokladu, že Smluvní strana, již se takto doručuje, má nastaven příjem placených poštovních zpráv a má aktivní funkci datových schránek "povolení příjmu Poštovních datových zpráv".

VIII.4. Dojde-li ke změně adresy smluvní strany (emailové nebo adresy sídla), zavazuje se o tomto příslušná smluvní strana bezodkladně informovat druhou smluvní stranu způsobem uvedeným v této smlouvě. Do doby doručení této informace druhé smluvní straně se oznámení nebo zásilka považují za doručené i v případě, že byly zaslány na již neaktuální adresu. Změny dle tohoto ustanovení smlouvy nejsou změnou této smlouvy ve smyslu ustanovení XI.2 smlouvy.

Článek IX. Další ujednání

IX.1. Smluvní strany výslovně prohlašují ve smyslu ustanovení § 1722 občanského zákoníku, že kontrolní činnost, která je předmětem této smlouvy, odpovídá jejich zájmu.

IX.2. Smluvní strany ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 občanského zákoníku uvádí, že jsou si vědomy hodnoty poskytovaného plnění a s plněním za sjednanou cenu souhlasí.

IX.3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva nevyvolává právní následky plynoucí ze zvyklostí a zavedené praxe Smluvních stran ve smyslu § 545 občanského zákoníku.

IX.4. Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku sjednávají, že dispozitivní ustanovení občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů mají přednost před obchodními zvyklostmi, a to jak obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně, tak i obchodními zvyklostmi uplatňovanými v obchodních vztazích.

Článek X. Protikorupční klauzule ve vztahu k trestní odpovědnosti právnických osob

X.1. Smluvní strany se podpisem této smlouvy zavazují, že při provádění kontrolní činnosti dle této Smlouvy nebudou vykonávat jakoukoli činnost, která by mohla naplňovat zejména skutkovou podstatu kteréhokoli trestného činu vymezeného v ustanovení § 7 zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o trestní odpovědnosti právnických osob**“) včetně všech forem účastenství, popř. v případech, kde to přichází v úvahu, naplňovat znaky přípravy ke spáchání kteréhokoli z trestných činů uvedených v § 7 zákona o trestní odpovědnosti právnických osob, nebo která by byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a mezinárodními smlouvami.

X.2. Smluvní strany se dále zavazují, že při provádění kontrolní činnosti dle této smlouvy nepoužijí jakékoli prostředky či jejich část, které obdržely/obdrží od druhé smluvní strany na základě této Smlouvy způsobem, který by mohl být považován za jednání naplňující kteroukoli skutkovou podstatu trestného činu vymezeného v § 7 zákona o trestní odpovědnosti právnických osob, včetně všech forem účastenství, popř. v případech, kde to přichází v úvahu, naplňovat znaky přípravy ke spáchání kteréhokoli z trestných činů uvedených v § 7 zákona o trestní odpovědnosti právnických osob nebo které by bylo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a mezinárodními smlouvami.

X.3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré prostředky, které navzájem obdržely, použijí v souladu s obecně závaznými právními předpisy a mezinárodními smlouvami výlučně k provádění kontrolní činnosti dle této smlouvy.

X.4. Smluvní strany prohlašují, že veškeré prostředky, které si navzájem poskytly, nepocházejí z a nejsou určeny k trestné činnosti.

X.5. Porušení kteréhokoli závazku dle tohoto článku smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

XI.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.

XI.2. Tato smlouva může být platně měněna výlučně písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků.

XI.3. Pokud v této smlouvě není výslovně ujednáno jinak, spravují se právní poměry mezi smluvními stranami a právní poměry z této smlouvy vyplývající, a s nimi související, ustanoveními Všeobecných podmínek pro poskytování certifikačních služeb. Aktuální znění Všeobecných podmínek pro poskytování certifikačních služeb, která tvoří nedílnou součást této smlouvy, naleznete zde: [REDACTED] Právní poměry neupravené touto smlouvou ani Všeobecnými podmínkami pro poskytování certifikačních služeb se řídí těmi ustanoveními občanského zákoníku, která jsou jim svou povahou nejbližší, zejména ust. § 2652 až 2661 občanského zákoníku. Objednatel výslovně prohlašuje, že se seznámil s Všeobecnými podmínkami pro poskytování certifikačních služeb, a že všechny jejich ustanovení může ve smyslu ustanovení § 1753 občanského zákoníku rozumně očekávat a výslovně je tímto přijímá.

XI.4. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 - Cenová kalkulace
- Příloha č. 2 - Harmonogram kontrolní činnosti
- Příloha č. 3 - Pravidla užívání certifikační značky SGS
- Příloha č. 4 - Řád pro řešení stížností a odvolání

XI.5. Tato smlouva byla vyhotovena v elektronické a/nebo v listinné podobě, přičemž preferovaná je elektronická podoba smlouvy. Smlouva v listinné podobě je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž jedno vyhotovení smlouvy si ponechá objednatel a jedno poskytovatel.

XI.6. Objednatel a poskytovatel shodně prohlašují, že právní jednání spojená s uzavřením této smlouvy učinili svobodně a vážně, že tuto smlouvu neuzavřeli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že jim nejsou známy žádné právní překážky jejího uzavření a že se s obsahem této smlouvy řádně seznámili, souhlasí s ní a na důkaz toho níže připojují podpis svých oprávněných zástupců. Smlouva vyhotovená v elektronické podobě je opatřena uznávanými elektronickými podpisy (zaručenými či kvalifikovanými) osob oprávněných jednat za smluvní strany.

Objednatel:

Poskytovatel:

V, dne.....2024

V, dne.....2024

Datum: 2024.12.10
08:30:05 +01'00'

Date: 2024.12.09
14:06:37 +01'00'

Městská část Praha 2

SGS ICS Czech Republic, s.r.o.

Příloha č. 1
Cenová kalkulace

CENOVÁ KALKULACE			
STANDARD/Y: ISO 9001			
AKREDITACE: ČIA			
ROK	AKTIVITA	POČET	CELKOVÁ CENA
2025	Re/certifikační audit		
	Příprava a vystavení reportu		
	Certifikační poplatek		70 000,00 CZK
	Cestovní náklady		
	Ubytování a další náklady		
			70 000,00 CZK
2026	Dohledový audit č. 1		
	Příprava a vystavení reportu		
	Cestovní náklady		40 000,00 CZK
	Ubytování a další náklady		
			40 000,00 CZK
2027	Dohledový audit č. 2		
	Příprava a vystavení reportu		
	Cestovní náklady		40 000,00 CZK
	Ubytování a další náklady		
			40 000,00 CZK

Veškeré ceny jsou uvedeny v CZK bez platné sazby DPH v zákonné výši. Částky uvedené v cizích měnách budou fakturovány přepočtem dle kurzu ČNB platným v den fakturace.

Certifikační poplatek zahrnuje elektronický certifikát v jedné jazykové verzi včetně práva k užívání značky a loga certifikačního orgánu dle smluvních podmínek.

Každá další jazyková verze certifikátu bude zpoplatněna částkou 1 250,- Kč/ 50 EUR.

V případě, že auditovaný systém nebude shledán příslušným auditem jako vyhovující a bude nutné tento audit opakovat, budou objednateli tato přezkoumání účtována sazbou 3 000,- Kč za 1 auditora / 1 hodinu + cestovní náklady auditorů ve výši dle aktuálního ceníku. Případné další náklady spojené s cestou auditora/auditorů (ubytování, MHD, taxi, letenky apod.) budou účtovány dle předložených dokladů + manipulační poplatek 7,5 %.

V případě změny rozsahu certifikace, která nemá vliv na cenu certifikace, zůstává Příloha č. 1 této smlouvy v platnosti.

Příloha č. 2 Harmonogram kontrolní činnosti

Předání dokumentace auditovaného systému vedoucímu auditorovi poskytovatele objednatelem pro recertifikační audit:

- **nejpozději 1 týden před dohodnutým dnem zahájení recertifikačního auditu na místě**

Prověрка dokumentace objednatele týmem poskytovatele:

- **do termínu zahájení recertifikačního auditu na místě**

Recertifikační audit objednatele na místě:

- **bude stanoven**

Analýza výsledků prověrky dokumentace, recertifikačního auditu a jejich prezentace objednateli:

- **v poslední den auditu na místě**

Předání souhrnné písemné závěrečné zprávy z prověrky dokumentace, recertifikačního auditu a jejich prezentace objednateli:

- **do 10 pracovních dní po skončení recertifikačního auditu**

Vystavení certifikátu v případě úspěšného výsledku recertifikačního auditu, předání certifikátu a jeho registrace v příslušném národním akreditačním systému:

- **do 8 týdnů po skončení auditu na místě, přičemž vydání certifikátu je vázáno uhrazením faktury za certifikační audit a registrační poplatek**

Dohledový audit č. 1 objednatele na místě za účelem ověření udržování a funkčnosti implementovaného systému:

- **do 12 měsíců od uskutečnění certifikačního auditu**
- **do 14 měsíců od posledního možného termínu pro uskutečnění recertifikačního auditu**

Předání souhrnné písemné závěrečné zprávy z prověrky dokumentace a z dohledového auditu č.1:

- **do 10 pracovních dní po skončení dohledového auditu č. 1**

Dohledový audit č. 2 objednatele na místě za účelem ověření udržování a funkčnosti implementovaného systému:

- **do 26 měsíců od posledního možného termínu pro uskutečnění recertifikačního auditu**

Předání souhrnné písemné závěrečné zprávy z prověrky dokumentace a z dohledového auditu č.2:

- **do 10 pracovních dní po skončení dohledového auditu č. 2**

Příloha č. 3

Pravidla pro používání certifikační značky SGS pro certifikaci systémů

1. ÚVOD

Tato pravidla se vztahují k systémovým certifikačním značkám SGS ("certifikační značka"), jak je uvedeno pro příklad v příloze 1, které vlastní společnost SGS Société Générale de Surveillance SA (SGS SA) a ke kterým má certifikační orgán pro účely použití dle těchto pravidel licenci.

Certifikační značka znázorněná v příloze 1 je uvedena pro příklad a klient by ji nikdy neměl používat tak, jak je zobrazena. Certifikační orgán poskytne klientovi správnou značku, kterou má použít. Vzhled a text poskytnuté značky se může od příkladu lišit, avšak tato pravidla platí i nadále v souladu s certifikační smlouvou.

Společnost SGS SA si vyhrazuje právo kdykoliv nahradit certifikační značku zobrazenou na obrázku Příloha 1 jinou certifikační značkou.

Používání certifikační značky je přísně omezeno na klienty, jejichž systém řízení je certifikován certifikačním orgánem podle normy, ke které se značka vztahuje.

2. DEFINICE

V těchto pravidlech se:

- a. "Akreditačním orgánem" rozumí orgán, který udělil certifikačnímu orgánu akreditaci pro certifikaci systémů managementu třetích stran.
- b. "Akreditační značkou" se rozumí značka akreditačního orgánu, která je licencována certifikačnímu orgánu, a která může být sublicencována klientovi pro systém řízení, pro který byl úspěšně certifikován, avšak pouze pokud akreditační orgán její použití povolí. Pokud je použití povoleno, smí se používat pouze v kombinaci s certifikační značkou SGS a v žádném případě se nesmí používat samostatně.
- c. "Certifikátem" se rozumí certifikát shody a rozsahu posuzování vydaný certifikačním orgánem, který specifikuje předmět certifikace klienta.

- d. "číslem certifikovaného systému" se rozumí

číslo, které je uvedeno v každé konkrétní normě, podle níž je systém klienta certifikován.

- e. "Klientem" se rozumí společnost, které je certifikát vydán.
- f. "Code of Practise" neboli „Kodexem praxe“ se rozumí technický dokument popisující podmínky společnosti SGS Société Générale de Surveillance SA, za kterých může být certifikace vydána, obnovena, rozšířena, omezena, pozastavena, obnovena nebo zrušena.
- g. "Komunikačními prostředky" se rozumí reklama klienta, jako jsou inzeráty, výstavní materiály, plakáty, televizní reklama, propagační videa, webové stránky, brožury, propagační předměty klienta, jako jsou kapesní diáře, hrnky na kávu, venkovní reklamy klienta, jako jsou billboardy a vývěsní štíty; klientovy tiskopisy a administrativní materiály, jako jsou prodejní a smluvní dokumenty, hlavičkové papíry, vizitky, faktury, dodací listy; vozidla klienta, vlajky a nálepky do oken klienta a jakékoli jiné komunikační prostředky určené jeho zákazníkům.

- h. ""Nesprávným použitím" certifikační značky se rozumí jakékoli použití, které je v rozporu s těmito pravidly. Znamená také napodobování, padělání a její užívání způsobem, který snižuje její význam.

- i. "Normou" se rozumí specifikace, které by měl systém řízení vykazovat, jakož i způsoby řízení shody systému managementu s těmito specifikacemi.

- j. "Používání" znamená zákonné, autorizované, vyhrazené, nevýlučné, omezené a odvolatelné právo používat certifikační značku.

3. POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK

3.1 Klient souhlasí s tím, že:

- a. certifikační značku bude používat pouze způsobem stanoveným v tomto dokumentu a v certifikátu.
- b. certifikační značku bude používat pouze ve

vztahu k činnostem v rámci předmětu a rozsahu své certifikace.

- c. bude používat certifikační značku na svých komunikačních prostředcích tak, aby nedocházelo k záměně mezi záležitostmi uvedenými v rozsahu certifikace a jinými záležitostmi, a bylo zřejmé, že se v žádném případě nevztahuje na jakékoli činnosti mimo rozsah certifikace.
- d. nepoužije certifikační značku na zkušebních protokolech nebo certifikátech shody, jako jsou kalibrační certifikáty nebo osvědčení o analýze.

- e. nepoužije certifikační značku na svých výrobcích ani na jejich obalech, aby nedošlo k záměně s certifikací výrobku. Klient může uvést prohlášení (bez použití značky) na obalu výrobku nebo v doprovodných informacích, že má certifikovaný systém řízení, ale toto prohlášení nemůže tvrdit, že výrobek, proces (nebo služba) je certifikován. Toto prohlášení musí obsahovat odkaz na, jméno/název certifikovaného klienta; typ systému řízení (např. environmentální atd.) a příslušnou normu (např.: ISO 9001); a název certifikačního orgánu, který vydal certifikát.

- f. může používat certifikační značku (s akreditační značkou nebo bez ní) na dokumentech, například prodejních a smluvních, hlavičkových papírech, vizitkách, fakturách, navštívenkách, dodacích listech, na reklamě, propagační m videu, plakátech, televizních reklamách, webových stránkách nebo brožurách.

- g. může používat certifikační značku SGS, avšak akreditační značku použít nelze například na vlajky, vozidla, sekundární obaly výrobků, na nálepkách na okna, billboardové reklamy, propagační materiály, reklamní materiály, reklamní tabule a další zboží, jako jsou například kapesní diáře, hrnky na kávu, podnosy, rohožky nebo jiné.

- h. certifikační značku může klient používat na svých webových stránkách pouze za předpokladu, že je jasně oddělena od

získána prostřednictvím zákaznického portálu SGS a nainstalována v souladu s poskytnutými pokyny (které obsahují přímý odkaz na ověření certifikátu) nebo je doprovázena odkazem na adresář certifikovaných klientů SGS [redacted] bylo možné provést samostatné ověření.

- i. Po dobu platnosti certifikátu ani po jejím skončení si nesmí registrovat ani se pokoušet registrovat certifikační značku nebo její napodobeninu, nebude vznášet ani uplatňovat žádné nároky na vlastnictví certifikační značky a nebude zpochybňovat právo certifikačního orgánu, jeho nástupců nebo postupníků, povolit používání certifikační značky, jak je stanoveno v tomto dokumentu.
- j. Po pozastavení, odnětí nebo zrušení certifikátu neprodleně přestane používat certifikační značku nebo jakýkoli odkaz na ni a nebude poté používat žádnou její kopii nebo napodobeninu.
- k. V případě převzetí nebo fúze je k převodu práva na používání certifikační značky nutný písemný souhlas certifikačního orgánu.

3.2 Použití certifikační značky nezbavuje klienta odpovědnosti uložených zákonů a dalšími právními předpisy v souvislosti s poskytováním jeho služeb, navrhováním, výrobou, přepravou, prodejem nebo distribucí jeho výrobků.

4. SLEDOVÁNÍ KLIENTA

Certifikační orgán může po celou dobu platnosti certifikační značky provádět nebo pověřit svého zástupce, aby prováděl všechny kontroly, které považuje za nezbytné, a to metodami a s četností uvedenými v normách. Kontroly zajistí, že je uplatňován standard vlastní každému systému řízení a že je zachována shoda s těmito předpisy a s „Code of Practise“ (kodexem praxe).

5. SANKCE A ODVOLÁNÍ

V případě nesprávného používání certifikační značky může certifikační orgán neprodleně pozastavit nebo odebrat certifikační značku a právo certifikační značku používat, a to v souladu se sankčními postupy, které certifikační orgán na požádání poskytne. Klient se může proti rozhodnutí certifikačního orgánu odvolat v souladu s odvolacím postupem, který mu certifikační orgán na

požádání poskytne.

6. RENUNCIACE

Klient se může na určité časové období vzdát nebo pozastavit používání certifikační značky. Certifikačnímu orgánu to písemně oznámí a provede veškeré změny týkající se jeho komunikačních prostředků. Na základě této informace certifikační orgán musí informovat klienta o podmínkách dočasného nebo definitivního ukončení používání certifikační značky.

7. FINANČNÍ PODMÍNKY

Finanční podmínky pro oprávnění používat certifikační značku jsou obsaženy ve smlouvě mezi certifikačním orgánem a klientem.

8. DŮVĚRNOST

Pokud se certifikační orgán nedohodne jinak, je klient povinen zachovávat důvěrnost všech dokumentů obdržенých od certifikačního orgánu s výjimkou certifikátu, těchto pravidel a jejich přílohy.

9. ZMĚNY PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

Certifikační orgán dodržuje všechny platné národní a mezinárodní zákony, předpisy a normy týkající se práva používat certifikační značku nebo podmínky pro získání tohoto práva. O jejich změnách informuje klienta a klient je povinen uplatnit všechny úpravy vyplývající z výše uvedených změn těchto předpisů.

10. ZMĚNY PRAVIDEL PRO POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY

Certifikační orgán si vyhrazuje právo tato pravidla kdykoli změnit. O všech jejich změnách bude klienta písemně informovat a klient je povinen uvedené změny uplatnit.

11. TECHNICKÉ ÚDAJE

- a. Certifikační značka v příloze 1 je uvedena pro příklad a certifikační orgán poskytne klientovi správnou značku, která má být použita.
- b. Na dokumentech vytištěných ve více než jedné barvě by měla být certifikační značka použita přednostně v šedé (pantone kód 424) a oranžové (pantone kód 021) barvě. Klient však může použít certifikační značku také v šedé barvě (65% černá).
- c. Na dokumentech tištěných výhradně jednou barvou může klient použít certifikační značku buď v šedé a oranžové barvě, nebo ve výhradní barvě tisku (65 % výhradní barvy tisku).

d. Na dokumentech vytištěných více než jednou barvou nebo výhradně jednou barvou se může certifikační značka objevit i na barevném pozadí, pokud zůstane jasně viditelná.

e. Pro použití na internetu může klient vytvořit a používat transparentní verzi certifikační značky.

f. Certifikační značku lze zvětšit i zmenšit, pokud text zůstane čitelný.

g. Akreditační značka může být použita pouze tak, jak ji poskytla společnost SGS, v kombinaci se značkou SGS a nesmí být nijak měněna, doplňována nebo zkreslována.

PŘÍLOHA 1

CERTIFIKAČNÍ ZNAČKA (příklad)



Příloha č. 4

Řád pro řešení stížností a odvolání

1. ROZSAH A ÚČEL

Tento dokument stanovuje postup pro řešení stížností a odvolání, obecně označované jako reklamace.

Dokument platí pro CO, jehož předmětem činnosti je poskytování certifikačních služeb.

2. TERMÍNY A DEFINICE

Podatel = subjekt, který podává stížnost nebo odvolání.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti (odlišné od odvolání) ze strany jakékoli osoby nebo organizace vůči CO, přičemž se očekává jeho reakce.

Odvolání = žádost podatele vůči CO, aby znovu zvážil rozhodnutí, které k předmětu certifikace vydal.

CO = certifikační orgán SGS Czech Republic s.r.o., divize Knowledge

3. POSTUP PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ

Pokud je zjištěna neshoda ve službách a/nebo činnostech poskytovaných CO, může uplatnit podatel stížnost/odvolání u pracovníka CO, a to buď písemně nebo emailem.

Podatel je oprávněn podat stížnost v souvislosti se službami/činnostmi poskytovanými/prováděnými CO a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne zjištění příčiny a/nebo důvodu pro podání takové stížnosti.

Podatel je oprávněn podat odvolání, tedy požádat CO o znovuzvážení rozhodnutí (rozhodnutí o certifikaci, závěry ve zprávě z auditu), bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo podateli rozhodnutí předáno, pokud nebylo mezi podatelem a CO sjednáno ve smlouvě jinak.

Pracovník CO uplatněnou stížnost/odvolání přijme a oznámí vedoucímu CO. Doba vyřízení stížnosti/odvolání nesmí překročit 30 kalendářních dnů od jejího/jeho podání.

Vedoucí CO zaznamená stížnost/ odvolání do souboru Opatření, zajistí a/nebo provede analýzu příčin a důvodů podání stížnosti/odvolání a určí pracovníka, který stížnost/odvolání vyřídí. Pracovník CO, který vyřizuje stížnost/odvolání, nesmí být účasten na provádění auditu a rozhodování o certifikaci.

Způsob řešení oprávněné/oprávněného stížnosti/odvolání navrhuje pracovník CO, který stížnost/odvolání vyřizuje, ve spolupráci s vedoucím CO.

Určený pracovník CO navrhuje pozastavení certifikačních činností nebo činí jiná rozhodnutí, která podléhají souhlasu vedoucího CO.

O zjištěných nedostatcích poskytování služeb a/nebo provádění jiných činností CO a jejich následné nápravě a řešení stížnosti/odvolání je informován podatel i další pracovníci CO, a to pro účely prevence vzniku takových nedostatků při poskytování služeb a/nebo provádění jiných činností CO do budoucna.

4. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

Další pravidla pro řešení stížností/odvolání jsou dána Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování certifikačních služeb společnosti SGS Czech Republic, s.r.o. a případně podmínkami sjednanými smluvními stranami.