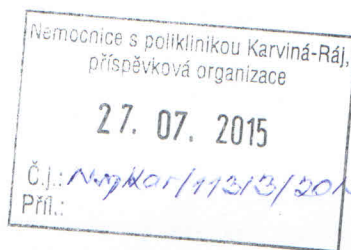




United Registrar of Systems Czech s.r.o.
PSN Merkuriá House
Argentinská 286/38
Praha 7 - Holešovice, 170 00
DIČ: CZ26193116



Mrs. Obracajová

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, příspěvková organizace
Vydmučov 399/5
734 12 Karviná
Česká republika

United Registrar of Systems Czech,
s.r.o.
PSN House
Argentinská 38
170 00 Praha 7
Czech Republic

T +420 266 314 892
F +420 266 314 889
E info@urs-certifikace.cz
W urs-certifikace.cz

13 květen 2015

Vážený/á Mrs. Obracajová

Nabídka na poskytování služeb spojených s certifikací

Děkujeme Vám za projevený zájem o služby naší společnosti. Dovolujeme si Vám předložit naši nabídku služeb spojených s certifikací.

Tato nabídka je vytvořena tak, aby Vám poskytla dostatek informací potřebných pro Vaše rozhodnutí:

Příloha 1 – Tato příloha obsahuje souhrn celkových nákladů pro všechny požadované standardy. Navíc tato příloha obsahuje přibližný rozsah činností spojených s certifikací (vyjma práce kanceláře).

Příloha 2 – Tato příloha obsahuje podrobný rozpis certifikace dle požadovaného standardu, místo certifikace a celkový počet poboček společnosti, které budou zahrnuty do certifikace, předmět certifikace a stanovení doby, kdy bude zákazníkovi vyúčtována služba.

Příloha 3 – Tato příloha obsahuje poznámky a pojmy.

Příloha 4 – Tato příloha obsahuje všeobecné obchodní podmínky služeb spojených s certifikací.

Pokud souhlasíte se všemi detaily o poskytování služeb spojených s certifikací uvedenými v této nabídce a jejích přílohách, které jsou její nedílnou součástí, potvrďte prosím Váš souhlas svým podpisem a datem.

Ustanovení o důvěrnosti

Se všemi poskytnutými informacemi bude nakládáno jako s přísně důvěrnými a s výjimkou akreditačního orgánu nebudou, bez Vašeho písemného povolení, předány jiné straně.

V případě dotazů se na nás můžete s důvěrou obrátit.

S pozdravem

Jiri Koudelka



Účastníci tuto nabídku přijímají a s obsahem smlouvy souhlasí, což stvrzují vlastnoručním podpisem. Smlouva mezi účastníky bude ve smyslu § 1745 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění uzavřena, jakmile jedno vyhotovení nabídky přijaté, podepsané a datované zákazníkem bude doručeno certifikačnímu orgánu. Certifikační audit ve Vaší společnosti bude naplánován v nejbližším možném termínu.

Platnost této nabídky je omezena na dobu 90 dnů

Podpis souhlasu zákazníka

Prosím, vyplňte také celé jméno

Jménem společnosti

**Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, příspěvková organizace
Vydmuchoch 399/5, Ráj, 734 01 Karviná**

IČ: 00844853

Jméno a pozice

Ing. Petr Kovařík, ředitel

Datum

1-7 -07- 2015

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj
příspěvková organizace ①
Vydmuchoch 399/5, Karviná-Ráj, 734 12
00844853 DIČ: CZ00844853

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě v odd. Pr, vložce č.880

**Podpis certifikačního orgánu,
potvrzujícího přijetí podmínek
této smlouvy**

Za

**United Registrar of Systems Czech, s.r.o.
PSN Merkuria House
0 00 Praha 7**

Jméno a pozice

Pet

Datum



United Registrar of Systems Czech s.r.o.
PSN Merkuria House
Argentinská 286/38
Praha 7 - Holešovice, 170 00
DIČ: CZ26193116

Společnost United Registrar of Systems Czech, s.r.o. je vedena v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 78547.



Příloha 1 – Souhrn celkových nákladů:

Popis aktivit	Náklady	Plánovaná délka (nejbližší půlden)
Počáteční fáze certifikace:		
Poplatek za podání žádosti	Neúčtováno	Neúčtováno
Poplatek za posouzení dokumentace (fáze 1)	Neúčtováno	0.5
Poplatek za audit na místě (fáze 2)– 1. rok	29600	1.0
Převzetí společnosti včetně dozorového auditu – 2.rok	Neúčtováno	Neúčtováno
Poplatek za vydání certifikátu	Neúčtováno	Neúčtováno
Celkem za počáteční fázi certifikace	29600	1.5

Roční certifikační fáze:

Každoroční poplatek za dozorový audit – 2.rok	19600	1.0
Každoroční poplatek za dozorový audit – 3.rok	19600	1.0
Celkem za dozorové audity	39200	2.0

Neplánované fáze: (blíže uvedeno v Příloze 2)

Před-audit	Volitelné – před-audit slouží k ověření způsobilosti systému před oficiálním auditem na místě.
Speciální návštěva	Neplánovaná návštěva – může být uskutečněna, pokud se budou auditorem odhaleny problémy a auditor požaduje speciální návštěvu k jejich vyřešení



Příloha 2 – Podrobný rozpis nákladů dle požadovaného standardu:

Standard: ISO 9001:2008

Akreditace: UKAS Počet poboček: 2

Obor certifikace: Provozování lékárny - příprava, výdej a skladování farmaceutických prostředků

Adresa hlavního sídla společnosti: Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, příspěvková organizace,
VydmuchoV 399/5, Ráj, 734 12 Karviná

Aktivita	Náklady (Kč)	Plánovaná délka (nejbližší půlden)	Kdy je služba účtována zákazníkovi
Počáteční fáze certifikace:			
Poplatek za podání žádosti	0	Neúčtováno	Před posouzením smlouvy
Poplatek za posouzení dokumentace (na místě)	0	0.5	Před posouzením dokumentace
Poplatek za audit na místě - rok 1	29600	1.0	Při posuzování auditu na místě
Poplatek za převzetí společnosti v rámci dozorového auditu – rok 2	Neúčtováno	Neúčtováno	Neúčtováno
Poplatek za vydání certifikátu	0	Neúčtováno	Před posouzením auditu na místě
Celkem (výše uvedené položky včetně poplatku za vydání certifikátu)	29600	1.5	Dle výše uvedeného
Roční certifikační fáze – frekvence návštěv- (annual):			
Roční poplatek za 1.dozorový audit - rok 2	19600	1.0	Do 15 dnů po každé návštěvě dozoru
Roční poplatek za 2.dozorový audit - rok 3	19600	1.0	Do 15 dnů po každé návštěvě dozoru
Celkem za dozorové audity	39200	2.0	Dle výše uvedeného
	0	0.0	Do 15 dnů po každé návštěvě dozoru
Neplánované fáze:			
Aktivita	Náklady (per day)	Kdy je zaslána faktura zákazníkovi	Zaškrtněte požadované
Poplatek za před-audit	0	Po vyhodnocení předběžného posouzení	
Poplatek za speciální návštěvu	0	Po návštěvě	Neúčtováno



Příloha 3 – poznámky a pojmy:

- i. Uvedené ceny a poplatky Příloze 1 a Příloze 2 pokrývají náklady spojené s certifikací a jako takové nejsou přímo úměrné skutečné době strávené auditory v prostorách klienta.
- ii. Tam, kde je uvedena plánovaná doba, vztahuje se tato doba na čas strávený auditorem či auditory během různých fází certifikace; tato plánovaná doba nezahrnuje trvání administrativních činností kanceláře spojených s certifikací.
- iii. Není-li stanoveno jinak, nejsou vybírány žádné další poplatky v souvislosti s certifikací. V případě vzniku významných okolností, které nemohly být ovlivněny certifikační společností například změny pravidel akreditačním orgánem, významné změny národní ekonomické situace – takové změny budou oznámeny a odsouhlaseny oběma smluvními stranami. V případě jiných dodatečných prací či služeb, budou náklady na tyto práce či služby předmětem dalšího jednání.
- iv. K cenové nabídce musí být připočteny požadované místní daně, v tomto případě 21% DPH.
- v. Splatnost faktur je stanovena standardně na 60 dní. Splatnost je možné dohodnout individuálně písemně.
- vi. Společnost United Registrar of Systems Czech s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu smlouvy v případě zjištění, že se skutečná data během certifikačního auditu podstatně liší od dat získaných před vypracováním této smlouvy.
- vii. Poslední dozorový audit před ukončením platnosti certifikátu (obvykle ve třetím roce jeho platnosti) je také podmínkou pro recertifikační audit.
- viii. Pro bližší informace o pravidlech a procesu certifikace, prosím, navštivte webové stránky příslušné značky certifikace <http://www.urs-certifikace.cz>.
- ix. Skupina URS nabízí celosvětově širokou škálu služeb, mnoho služeb je akreditovaných. Každá akreditace podléhá jednotnému systému řízení, který je řízený samostatnými právními subjekty v rámci skupiny. Podrobnosti o každém systému v rámci této nabídky najdete na stránkách www.urs-certifikace.cz (vyberte O nás). V případě, že místní právní subjekt není držitelem akreditace pro konkrétní službu, nabídka je vydána pouze jménem místního právního subjektu.
- x. United Registrar of Systems Czech s.r.o. je držitelem pojištění profesní odpovědnosti.
- xi. Vysvětlení pojmů:
 - Certifikace** – proces, který vede k ověření zavedeného standardu klienta a vydání certifikátu, a to zpravidla ve tříletém cyklu.
 - Certifikační audit** – proces ověření zavedených požadavků příslušného standardu na místě u klienta
 - Auditor** – osoba provádějící certifikační audit návštěvou u klienta a napsáním zprávy z auditu.
 - Standard** – požadovaný standard, jehož požadavky si klient zavedl ve své firmě.
 - Zpráva z auditu** – je zpráva, kterou vypracuje auditor a která obsahuje zjištění z provedené návštěvy
 - Akreditace** – je ověření, že certifikační orgán provádí certifikaci a vydává certifikát dle platné akreditace pro daný standard.
 - Počáteční fáze** - je vstupní fáze procesu certifikace, kdy začíná tříletý certifikační cyklus.



Dozorový audit – roční opakovaná návštěva, kdy auditor provádí kontrolu dodržování daného standardu.

Recertifikace – následný zpravidla tříletý cyklus následující po předchozím zpravidla tříletém cyklu.

Příloha 4 – Všeobecné obchodní podmínky související s nabídkou/se smlouvou o poskytování služeb certifikace:

1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem této smlouvy je závazek společnosti United Registrar of Systems Czech s.r.o. (dále jen „URS“) v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě provést pro klienta služby spojené s certifikací společnosti klienta a dále závazek klienta umožnit URS provedení služeb spojených s certifikací a uhradit URS odměnu stanovenou touto smlouvou.

2. Fakturace, odměna, náklady na cestovné, ubytování a stravování

2.1 Za poskytování služeb spojených s certifikací a v souladu s jednotlivými fázemi certifikačního procesu si URS a klient sjednávají odměnu stanovenou dle Přílohy 1 – Souhrn celkových nákladů a dle Přílohy 2 – Podrobný rozpis nákladů dle požadovaného standardu. Příloha 1 a Příloha 2 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

2.2 Odměna bude URS klientovi účtována průběžně během certifikace dle Přílohy 2 této smlouvy.

2.3 Klient se zavazuje uhradit URS odměnu za poskytování služeb dle této smlouvy do 60 dnů ode dne doručení faktury, a to bankovním převodem na účet URS uvedený na faktuře. Jakákoliv platba klienta se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na účet URS. Ke každé odměně uvedené na faktuře bude připočteno DPH v sazbě stanovené příslušným zákonem o DPH, která bude platná ke dni zdanitelného plnění faktury.

2.4 Klient výslovně souhlasí s tím, že faktura vystavená URS bude klientovi zasílána buď v písemné či v elektronické podobě. Elektronickou podobou se rozumí především elektronická pošta, email, fax či veřejná datová síť. Klient se též zavazuje poskytnout URS kontaktní email, na který mu bude vystavená faktura zasílána v elektronické podobě.

2.5 Cestovné ve výši neúčtuje se; letenky v ekonomické třídě ve výši neúčtuje se; hotel, strava atd neúčtuje se. Náklady spojené s provedením auditu nese ze svého strana, které náklad vzniknul.

3. Práva a povinnosti URS

3.1 URS je povinna poskytovat služby dle této smlouvy na své riziko řádně a včas s vynaložením nejvyšší možné odborné péče, v souladu s právními předpisy vztahujícími se k poskytovaným službám.

3.2 URS je povinna neprodleně písemně oznámit klientovi veškeré skutečnosti a okolnosti, které při poskytování služeb dle této smlouvy zjistila nebo se o nich dozvěděla, a které mohou mít vliv na poskytování služeb.

3.3 URS bude průběžně informovat klienta o všech skutečnostech a postupech, které zjistí při výkonu své činnosti a jež mohou mít vliv na úspěšnou realizaci plnění předmětu této smlouvy a na změnu pokynů klienta. Zjistí-li URS při zajišťování certifikace překážky, které znemožňují řádné uskutečnění služeb dohodnutým způsobem, oznámí to neprodleně klientovi, se kterým se na odstranění těchto překážek dohodne.

3.4 URS vybere auditora, který je vhodný pro daný obor klientovi činnosti. URS si však vyhrazuje právo změnit auditora/auditory tak, aby byla zajištěna nezávislost a objektivita, nebo vzhledem k nepředvídaným okolnostem nemůže zajistit, aby byl určený auditor k dispozici.

- 3.5. URS si vyhrazuje právo pozvat pro provedení schvalovacího auditu u svého auditora, další osobu s čímž musí být klient dopředu seznámen a musí být o to URS písemně požádán.

4. Práva a povinnosti klienta

- 4.1 Klient je povinen předat URS včas úplné, pravdivé a přehledné informace, které jsou nezbytně nutné k věcnému plnění této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit URS v rámci své činnosti.
- 4.2 Klient je povinen vytvořit řádné podmínky pro činnost URS a poskytovat URS během plnění předmětu smlouvy nezbytnou součinnost.
- 4.3 Klient se zavazuje určit konkrétní osobu, která bude přítomna provádění certifikace, a která bude odpovědna za součinnost klienta s auditorem URS.
- 4.4 Klient je povinen oznámit URS veškeré skutečnosti, které vzniknou a mohou ovlivnit certifikaci tak, aby i nadále splňovala požadavky normy (norem) nutné pro certifikaci nebo certifikační předpisy. Oznámení musí být učiněno okamžitě a písemnou formou, pokud jsou změny v systému podstatné. Jedná se např. o změny týkající se právního, obchodního, organizačního statusu či vlastnictví; změny klíčových řídicích pracovníků; změny kontaktní adresy a areálu; změny v rozsahu provozních činností pokrytých certifikovaným/registrovaným systémem řízení; a významné změny systému řízení a procesů. Pokud se nejedná o podstatné změny uvedené výše, musí být ostatní změny oznámeny zástupci URS při další naplánované hodnotící/kontrolní návštěvě.
- 4.5 Klient je na požádání URS povinen umožnit URS, a to během pracovní doby přístup do prostor, pracovišť, kanceláří atd., ve kterých se provádí certifikace, za účelem kontroly materiálů, postupů, procesů, metod testování, záznamů a systémů, či zjištění, že byla provedena procedura pro ukončení platnosti certifikátu, je-li to nezbytné.
- 4.6 Klient určí ke schválení systémů představitele managementu a jednoho nebo více zástupců oprávněných jednat v případě nepřítomnosti hlavního jmenovaného (a v případě nutnosti i náhradních jmenovaných), kteří budou odpovědní za to, že veškeré záležitosti v souvislosti s požadavky certifikátu byly oznámeny příslušnému zástupci URS, a kteří při každé návštěvě představitele zástupce URS podepíší prohlášení v případě, že toto bude požadováno, za účelem jakýchkoli změn v postupech a dalších informací relevantních pro podmínky, za nichž jsou držitelem certifikátu, včetně stížností klienta.

5. Ustanovení o důvěrnosti

- 5.1 URS se zavazuje nakládat se všemi informacemi, které o klientovi získá jako s přísně důvěrnými a s výjimkou URS nebudou, bez písemného souhlasu klienta, předány třetí straně.

6. Zpráva z auditu a certifikát

- 6.1 Po dokončení procesu certifikace dle této nabídky vypracuje URS zprávu z auditu, kterou předá klientovi. Zpráva z auditu v elektronické podobě bude zaslána klientovi na jeho kontaktní email.
- 6.2 URS v souladu s touto smlouvou, po předání zprávy z auditu a zaplacení faktury klientem vydá klientovi certifikát/certifikáty, a to s platností na tři roky počínaje dnem vydání. Jméno/obchodní název klienta bude uvedeno na stránkách Akademie certifikovaných společností (ACB) a ROS po dobu platnosti certifikátu/certifikátů.



7. Smluvní pokuta

- 7.1 V případě, že by klient odstoupil od této smlouvy před uplynutím trvání smlouvy, nebo nedodržel své povinnosti stanovené mu touto smlouvou, zejména neuhradil včas a řádně odměnu URS, je klient povinen URS zaplatit smluvní pokutu ve výši 33 % z odměny za zrušení konkrétní fáze certifikace podle této smlouvy specifikované v Příloze 1 a v Příloze 2 této smlouvy. Splatnost smluvní pokuty je stanovena na 15 dní ode dne doručení odstoupení URS nebo ode dne porušení smluvní povinnosti klienta. Smluvní pokuta se nevztahuje na klienty, kteří ukončili provozování své činnosti, nebo vyhlásili dobrovolnou likvidaci své společnosti.

8. Trvání a ukončení smlouvy

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu tří let počínaje účinností smlouvy. Smlouva se automaticky prodlouží na další tři roky, pokud jedna ze smluvních stran nedoručí druhé smluvní straně do 120 dnů od ukončení smlouvy písemný nesouhlas s prodloužením smlouvy.
- 8.2 V případě, že bude tato smlouva prodloužena na další tři roky, URS vyhotoví změnu přílohy č. 1 a přílohy č. 2 tak, aby byly obě přílohy platné na prodloužené tříleté období.
- 8.3 URS a klient jsou oprávněni od této smlouvy odstoupit v případě, že poruší-li jedna ze stran smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není. Tím není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty.
- 8.4 Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku.

9. Obecná ustanovení

- 9.1 V souladu s touto smlouvou budou dozorové audity u klienta uskutečněny v délce a frekvencích tak, aby byla zajištěna platnost vydaného certifikátu. Doba mezi jednotlivými návštěvami, která byla stranami odsouhlasena, by měla být přijatelně udržována. URS si vyhrazuje právo účtovat poplatek za odložení/zrušení plánované návštěvy, jestliže dle URS nemá žádost o změnu termínu vážné opodstatnění a jestliže je přeložen pět nebo méně pracovních dnů před původně stanoveným termínem návštěvy. URS bude klientovi účtovat náklady např. na rezervaci letenek, ubytovacích kapacit a dále, kde to připadá v úvahu částkou až do výše 50 % denní sazby auditora.
- 9.2 Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, nejsou v souvislosti s certifikací vybírány žádné další poplatky a to ani v případě vzniku významných okolností, které nemohly být URS ovlivněny (změny pravidel regulátorem atd.). V případě požadavku klienta týkajícího se dodatečných návštěv ve společnosti klienta, budou náklady předmětem dalšího jednání s klientem.
- 9.3 Tato smlouva je sepsána ve 2 (dvou) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 1 (jednom) vyhotovení.
- 9.4 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami. Tímto dnem jsou URS a klient svými projevy vůle vázání. Klient po podpisu této smlouvy zašle 1 originál nabídky (vč. všech příloh) na adresu URS uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- 9.5 URS a klient výslovně prohlašují, že se s obsahem této smlouvy seznámili, že všechna ujednání v ní obsažená odpovídají jejich pravé a svobodné vůli a že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti a pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek.



9.6 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti v ní výslovně neupravené, se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

10. Logo certifikace

10.1 Klient je oprávněn použít příslušné certifikační logo pro své prezentační účely v souladu s podmínkami definovanými URS pro jeho používání.

10.2 Klient bude seznámen s podrobnými pravidly a možnostmi, jak správně užívat logo certifikace na vstupním auditu a při předání certifikátu.

10.3 Po ukončení platnosti certifikátu (z jakýchkoliv příčin) přestane klient používat příslušné logo a veškeré reklamní materiály, které obsahují logo či jakýkoli odkaz na něj. S veškerými dalšími materiály či dokumenty ve vlastnictví klienta, které jsou potřebné pro vydání certifikátu, bude naloženo tak, že budou zničeny, pokud to bude nezávislá certifikační rada požadovat.

11. Certifikační a dozorové audity

11.1 Za účelem certifikačního či dozorového auditu bude URS ke klientovi vyslán zástupce URS v souladu s dohodnutým plánem auditu, o čemž bude URS klienta informovat. Tyto návštěvy se obvykle konají jednou nebo dvakrát ročně za účelem ověření, zda jsou dodržovány závazky uložené pravidly certifikace. U prvního dozorového auditu se návštěva nesmí konat později než do 12 měsíců od data předchozího auditu. URS nebude sdělovat žádné informace týkající se klienta, které jsou důvěrné povahy s výjimkou informací, které jsou veřejně dostupné.

11.2 V případě, že nebude klient standardu ISO/TS 16949 pokračovat v dozorových auditech, je povinen do 20 pracovních dní informovat URS. Klientovi bude následně odňata certifikace (nikoli však ISO 9001). Dále společnosti, které prošly auditem a byly certifikovány podle ISO 14001, musí informovat příslušný regulační orgán nebo orgány včetně URS o jakémkoliv známém porušení předpisů / legislativy týkajících se certifikovaného systému životního prostředí. Společnosti, které prošly auditem a byly registrovány v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci OHSAS, musí informovat příslušný regulační orgán nebo orgány včetně URS o jakémkoliv známém porušení předpisů / legislativy týkajících se certifikovaného systému.

11.3 Jestliže registrovaná organizace opakovaně neplní předpisy, může URS pozastavit či odejmout certifikát či redukovat jeho rozsah, odmítnout udělit či obnovit certifikát či rozšířit jeho rozsah. Tato rozhodnutí a jejich důvody budou klientovi sděleny písemně. Důvody pro pozastavení či odejmutí zahrnují: nedodržení těchto předpisů v oblastech, ke kterým se zavázali v rámci certifikovaného standardu (ISO 14001, OHSAS, ISO 27001 a jiné); trvalé či závažné porušování požadavků certifikace, včetně požadavku na zachování efektivity certifikovaného systému řízení; nemožnění provedení dozorového auditu či recertifikačního auditu v požadované četnosti nebo na žádost klienta. Nevyřešení problémů vedoucích k pozastavení či zdůrazněných během auditů/návštěv, a to během dohodnuté časové lhůty sjednané na nápravu (která nepřekročí 6 měsíců) či nezaplacení poplatků, budou mít za následek odejmutí či omezení rozsahu certifikace.

11.4 URS může na základě neplnění požadavků specifikovaných v bodech 11.2 a 11.3 podle svého uvážení odejmout či odmítnout udělit či obnovit certifikát, jestliže se klient dostane do platební neschopnosti či neučiní jakákoli opatření či narovnání se svými věřiteli, vstoupí do likvidace, ať již dobrovolně či dobrovolně, bude mu ustanoven nucený správce jeho podniku nebo je odsouzen za trestný čin, a který směřuje k diskreditaci své pověsti. V případě, že dojde k situaci uvedené výše, budou důvody pro odejmutí či odmítnutí certifikátu registrované organizaci sděleny písemně.

11.5 V případě, že se registrovaná organizace nebo žadatel chtějí odvolat vůči jakémukoli rozhodnutí zástupce URS, mohou tak učinit nezávislé certifikační radě do 21 kalendářních dní poté, co byli o tomto rozhodnutí oficiálně informováni. Odvolání je možné učinit písemným oznámením. Zasedání odvolacího výboru ustanoveného v souladu s předpisy se bude konat do 30 kalendářních dní od obdržení tohoto oznámení a odvolatel bude informován alespoň 7 kalendářních dní předem o čase a místě tohoto zasedání.



- 11.6** Pokud by klient chtěl podat stížnost na služby nabízené URS, může tak učinit prostřednictvím emailu, písemně či telefonicky. Kontaktní adresy lze nalézt na webových stránkách společnosti URS na adrese www.urs-certifikace.cz. Veškeré stížnosti budou řádně zaznamenány a prověřeny, veškerá nápravná opatření, která budou považována za nezbytná, budou stěžovateli sdělena v přiměřeném časovém horizontu. Pokud by opatření byla považována za nedostatečná, je stěžovatel oprávněn písemně se obrátit na centrálu, přičemž je stěžovatel povinen písemnost označit jako určenou k rukám nezávislé certifikační rady (Independent Certification Board - ICB). Po revizi záležitosti ICB budou veškerá opatření, která budou považována za nezbytná, znovu sdělena písemně stěžovateli. Pokud výše uvedená opatření nebudou stále považována za uspokojivá, je stěžovatel oprávněn se obrátit na příslušný akreditační orgán URS (např. UKAS, SMMT (pro ISO/TS 16949), NABCB atd.). Odkazy na akreditační orgány jsou k dispozici na webových stránkách členů URS.
- 11.7** Pokud auditoři, hodnotitelé nebo dodavatelé navštíví klienta za účelem plnění svých povinností, musí klient zajistit odpovídající osobní ochranné prostředky (OOP) a poskytnout před zahájením prací odpovídající školení a pokyny. Klient je dále povinen zajistit, aby auditor, inspektor nebo hodnotitel nemanipuloval se zařízením bez zřetelného dohledu a pokynů klienta.
- 11.8** Za zjištění při auditech a doporučení, co musí být klientem napraveno v porovnání s normou, jejíž audit je prováděn, není URS odpovědná. Odpovědnost URS je vyloučena i za zavedení zmíněných zjištěných nápravných opatření. Rozhodnutí, která klient učinění k nápravě zjištění, jsou výlučně v kompetenci klienta.