

**Reglement bevattende de
leveringsvoorwaarden waaronder
TÜV Rheinland Nederland B.V.
overeenkomsten voor certificatie van
managementsystemen aangaat**

Inhoudsopgave

1. Algemeen

- 1.1 Begripsbepalingen
- 1.2 Algemene zaken
- 1.3 Geheimhouding
- 1.4 Aanvraag managementsysteemcertificatie en uitvoering op locatie

2. Aanvraag managementsysteemcertificatie en uitvoering op locatie

- 2.1 In behandeling nemen van de aanvraag
- 2.2 Fase 1 beoordeling
- 2.3 Fase 2 beoordeling
- 2.4 Multi site certificering
- 2.5 Regeling overstap van andere CI naar TÜV Rheinland Nederland
- 2.6 Toetsing en beslissing
- 2.7 Kosten van de certificatie

3. Bepalingen inzake het certificaat en het certificatiemerk

- 3.1 Certificaat
- 3.2 Verplichtingen van de certificaathouder
- 3.3 Gebruik certificatiemerk
- 3.4 Controle
- 3.5 Klachten ontvangen over de certificaathouder
- 3.6 Sancties
- 3.7 Opzegging, opschorting, beperking, intrekking en beroep
- 3.8 Publiciteit
- 3.9 Aansprakelijkheid
- 3.10 Beroep

4. Overige bepalingen

1 Algemeen

1.1 Begripsbepalingen

Aanvrager:

Formele vertegenwoordiger van de Organisatie, bevoegd om een aanvraag tot certificatie in te dienen.

Afwijking:

Het niet voldoen aan een eis.

Afwijking minor

Een afwijking die niet van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

Afwijking major

Een afwijking die van invloed is op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te behalen.

- Indien er gerede twijfel bestaat over of er doeltreffende procescontrole is ingesteld of over of producten of diensten aan voorgeschreven eisen zullen voldoen.
- Een aantal minder belangrijke afwijkingen die verband houden met dezelfde eis of hetzelfde probleem zou op een systeem falen kunnen duiden en daarmee een major afwijking kunnen vormen.

Beoordelingsnorm:

De norm waartegen het managementsysteem wordt getoetst, zoals de NEN-ISO-9000 normen of vergelijkbare normen.

CCvD

Centraal College van Deskundigen.
Onafhankelijk adviesorgaan bevoegd tot het geven van bindende adviezen aan de certificatie-instellingen m.b.t. een bepaalde beoordelingsnorm. In dit adviesorgaan zijn alle, bij die betreffende norm belanghebbende partijen vertegenwoordigd.

Certificaat:

Document uitgegeven volgens de regels van een certificatiesysteem, om kenbaar te maken dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven onderwerp van certificatie in overeenstemming is met een bepaalde norm of met ander eisen stellend document.

Certificaathouder:

Organisatie waaraan door TÜV Rheinland Nederland op grond van de certificatie overeenkomst en de uitslag van het certificatieonderzoek een certificaat is toegekend.

Certificatie:

Proces op grond waarvan TÜV Rheinland Nederland kenbaar maakt dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven onderwerp van certificatie in overeenstemming is met een bepaalde norm, of met een ander eisen stellend document.

Certificatiemerk van:

Een door TÜV Rheinland Nederland gehanteerd merk, bestaande uit het logo van TÜV Rheinland Nederland en een verwijzing naar de geldende

norm, dat onder voorwaarden door de houder van een management-systeemcertificaat mag worden gebruikt.

Certificatieovereenkomst:

Een overeenkomst, waarin de rechten en plichten van een certificaataanvrager c.q. -houder en van een certificatie-instelling ten opzichte van elkaar zijn vastgelegd.

Certificatieschema:

Certificatiesysteem, nader uitgewerkt voor omschreven producten, processen, diensten of systemen, waarvoor dezelfde specifieke normen en voorschriften en dezelfde procedure gelden.

Certificatiesysteem:

Algemeen stelsel van voorschriften en procedures voor het beheren en uitvoeren van certificatie.

College van Advies:

Het onafhankelijke adviesorgaan van de directie van TÜV Rheinland Nederland, gericht op de beoordeling van de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de certificatie door TÜV Rheinland Nederland.

Kwaliteit:

Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan gestelde eisen of vanzelfsprekende behoeften.

Managementsysteem:

De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg.

Onderzoek op locatie:

Een systematische doorlichting en beoordeling teneinde te kunnen vaststellen in hoeverre enerzijds het vastgelegde managementsysteem en anderzijds de toepassing ervan voldoet aan de voor het voeren van het certificaat geldende norm.

Organisatie:

Diegene die de te certificeren producten, processen of diensten op de markt brengt.

Raad van Beroep:

Een onafhankelijke Raad, op ad hoc basis ingesteld door het College van Advies, om voor de directie van TÜV Rheinland Nederland bindende uitspraken te doen inzake beroep van derden over het functioneren van TÜV Rheinland Nederland met betrekking tot certificeringzaken.

TÜV Rheinland Nederland:

De onafhankelijke door TÜV opgerichte rechtspersoon die zich bezighoudt met certificatie.

TÜV:

Technische Überwachungs Verein

1.2 Algemeen

- 1.2.1 In dit reglement zijn de voorwaarden vastgelegd die van toepassing zijn op certificatie-overeenkomsten die TÜV Rheinland Nederland aangaat voor het beoordelen van managementsystemen en het daarop verlenen van certificaten.
- 1.2.2 TÜV Rheinland Nederland verstrekt aan een ieder, die daarom verzoekt, de nodige informatie over het TÜV Rheinland Nederland certificatiesysteem, het TÜV Rheinland Nederland Reglement College van Advies, de samenstelling van het College van Advies en overige betrokken Commissies.
- 1.2.3 TÜV Rheinland Nederland is in beginsel bereid aan "organisaties" wier managementsysteem voldoet aan de bindend verklaarde norm, het recht te verlenen tot het gebruik van een TÜV Rheinland Nederland certificaat en een daarbij behorend certificatiemerk. De voorwaarden aan dit recht verbonden zijn vastgelegd in dit reglement, in het desbetreffende certificaat en in al hetgeen nader schriftelijk en expliciet tussen partijen is overeengekomen.

1.3 Geheimhouding

- 1.3.1 TÜV Rheinland Nederland is verplicht met alle haar ten dienste staande middelen er voor te zorgen dat voor haar werkzame functionarissen blijvend geheimhouding betrachten tegenover derden over alle gegevens, waarvan zij kennisnemen als gevolg van de uitvoering van de certificatieovereenkomst.
- 1.3.2 Bij de inschakeling van externe deskundigen zullen deze een verklaring ondertekenen waarin de geheimhoudingsplicht als vastgesteld in artikel 1.3.1 is geregeld.
- 1.3.3 Het is aan de Organisatie niet toegestaan, onder welke benaming of titel ook, functionarissen van TÜV Rheinland Nederland en andere door TÜV Rheinland Nederland betrokken functionarissen, die vanwege hun functie kennis kunnen hebben van gegevens als gevolg van de uitvoering van de certificatie-overeenkomst, in de betreffende industriële en/of dienstverlenende sector te bewegen of te trachten te bewegen als haar adviseur te fungeren, dan wel hen in geval van beëindiging van hun dienstverband met TÜV Rheinland Nederland binnen twee (2) volle jaren nadien als haar adviseur te benoemen.

2 Aanvraag managementsysteemcertificatie en uitvoering audit op locatie

2.1 In behandeling nemen van de aanvraag

- 2.1.1 Indien de Organisatie verzoekt in aanmerking te komen voor een certificaat, dan zal TÜV Rheinland Nederland een offerte uitbrengen voor uitvoering van het certificatieonderzoek, inclusief de daaraan verbonden kosten en controlekosten. Met het tekenen van de offerte wordt een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 2.1.2 De Organisatie die in aanmerking wenst te komen voor een certificaat, dient te voldoen aan de wettelijke verplichtingen zoals deze gelden in het land van vestiging.
- 2.1.3 TÜV Rheinland Nederland behoudt zich het recht voor geen offerte uit te brengen. TÜV Rheinland Nederland zendt de Organisatie hierover een gemotiveerde mededeling.
- 2.1.4 Nadat TÜV Rheinland Nederland de offerte ongewijzigd, ingevuld en ondertekend heeft terugontvangen, neemt zij de aanvraag in behandeling. De aanvraag wordt niet eerder in behandeling genomen dan na voldoening door de Organisatie van een voorschotrekening ten bedrage van vijftig procent van het offertebedrag.
- 2.1.5 TÜV Rheinland Nederland behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren die later dan negentig dagen na aanbieding aan de Organisatie retour worden ontvangen.
- 2.1.6 TÜV Rheinland Nederland stelt een onderzoeksteam onder leiding van een zogeheten lead auditor samen. Van een onderzoeksteam kunnen externe deskundigen deel uit maken. Een externe deskundige mag met het bedrijf van de Organisatie geen bindingen hebben die het onderzoek kunnen beïnvloeden. De geheimhoudingsplicht van externe deskundigen wordt vastgelegd in een volgens artikel 1.3.2 opgestelde en

- ondertekende geheimhoudingsverklaring, die desgevraagd aan de aanvrager ter inzage zal worden verstrekt.
- 2.1.7 TÜV Rheinland Nederland stelt de Organisatie in kennis van de samenstelling van het auditteam. De Organisatie heeft recht van wraking van een of meer leden van het auditteam.
- 2.1.8 Vervolgens stelt de aanvrager de relevante documentatie ter beschikking die door het onderzoeksteam wordt beoordeeld (fase 1). Indien de door de aanvrager verstrekte gegevens daartoe aanleiding geven, kan het onderzoeksteam de Organisatie bezoeken voor een algemene oriëntatie, dan wel verzoeken om aanvullende gegevens. In deze gevallen kan de behandeling van de aanvraag worden opgeschort echter niet langer dan drie (3) maanden.
- 2.1.9 Indien de Organisatie binnen 20 werkdagen voor uitvoering van een audit de afspraak annuleert, is TÜV Rheinland Nederland gerechtigd om hiervoor 50% van de gebudgetteerde kosten in rekening te brengen; bij annulering binnen 10 werkdagen voor uitvoering van een audit is TÜV Rheinland Nederland gerechtigd om hiervoor 100% van de gebudgetteerde kosten in rekening te brengen.

2.2 Fase 1 beoordeling

- 2.2.1 De lead auditor beoordeelt de Organisatie op de beschikbare documentatie, de scope van het onderzoek, bepaling van de relevante processen en locaties en bepaalt de eventuele locatieafhankelijke voorwaarden en legt gevonden bevindingen vast in een rapportage en bespreekt deze met de Organisatie. Bij ernstige zwakke punten wordt de Organisatie door TÜV Rheinland Nederland meegedeeld dat het onderzoek niet gecontinueerd kan worden met fase 2. De Organisatie kan verzoeken om de verdere behandeling van de aanvraag te stoppen. Alleen de voor fase 1 gebudgetteerde kosten zullen, onder aftrek van reeds ontvangen voorschotten, in rekening worden gebracht.
- Eventuele geïdentificeerde zwakke punten kunnen tijdens het uitvoeren van de fase 2 audit leiden tot daadwerkelijke afwijkingen.
- 2.2.2 Indien de Organisatie na het beoordelen van de relevantie bedrijfsdocumentatie (fase 1) de uitvoering van de opdracht wil voortzetten wordt het onderzoek op locatie uitgevoerd zoals omschreven in artikel 2.3.
- 2.2.3 Het is TÜV Rheinland Nederland niet toegestaan aan derden, niet bij de uitvoering van de certificatie betrokkenen, mededelingen te doen over de aanvraag en de behandeling daarvan, behoudens schriftelijke toestemming van de desbetreffende Organisatie.
- 2.2.4 Het is de Organisatie niet toegestaan de naam van TÜV Rheinland Nederland in verband te brengen met haar managementsysteem voordat TÜV Rheinland Nederland een positieve certificatiebeslissing heeft genomen.

2.3 Fase 2 beoordeling

- 2.3.1 Na een positieve beoordeling van de relevantie bedrijfsdocumentatie wordt het functioneren van het managementsysteem geëvalueerd middels een onderzoek op locatie. Doel is om de Implementatie en effectiviteit van het managementsysteem van de Organisatie op locatie te beoordelen.
- 2.3.2 De lead auditor stelt na overleg met de aanvrager een werkplan op voor het onderzoek op locatie. Het werkplan wordt opgesteld op basis van de omvang, complexiteit, processen en bewezen effectiviteit van het managementsysteem in eerdere beoordelingen.
- 2.3.3 Het onderzoeksteam beoordeelt het managementsysteem van de Organisatie op basis van de overeengekomen norm. De resultaten worden vastgelegd in een rapportage en doorgesproken met de Organisatie. De Organisatie wordt gelegenheid geboden om maatregelen ter verbetering voor te stellen en/of de waarnemingen te becommentariëren.

- 2.3.4 Het door TÜV Rheinland Nederland uitgevoerde onderzoek op locatie vindt plaats tijdens de lopende productie/dienstverlening.
- 2.3.5 Indien tijdens het onderzoek op locatie het tijdschema dreigt te worden overschreden, zal TÜV Rheinland Nederland tijdig hierover met de Organisatie overleg plegen.
- 2.3.6 Indien bij het onderzoek op locatie afwijkingen worden gevonden kan de afronding van het onderzoek op locatie, op verzoek van de aanvrager, nog drie (3) maanden worden uitgesteld om de Organisatie in de gelegenheid te stellen de afwijkingen te herstellen. In geval van een herbeoordeling kan deze tijd worden bekort, afhankelijk van de ernst van de afwijkingen. Indien nodig zal in een extra verificatiebezoek nagegaan worden of het aangepaste managementsysteem voldoet aan de norm.
- 2.3.7 De Organisatie kan te allen tijde haar aanvraag tussentijds intrekken, onverminderd haar verplichting tot betaling van de door TÜV Rheinland Nederland voor het onderzoek gebudgetteerde kosten.
- 2.3.8 TÜV Rheinland Nederland is verplicht medewerking te verlenen aan de accrediterende instelling zodat deze haar toezichthoudende werk naar behoren kan uitvoeren. Indien de accrediterende instelling besluit dit toezicht uit te oefenen tijdens een door TÜV Rheinland Nederland uit te voeren onderzoek op locatie bij de Organisatie, is de Organisatie verplicht daaraan medewerking te verlenen.

2.4 Multi site certificering

- 2.4.1 Indien een organisatie één hoofdkantoor heeft met meerdere vestigingen en men voldoet aan de voorwaarden genoemd onder 2.4.3 kan de organisatie gebruik maken van de Multi-site certificering. Multi-site certificering is van toepassing op o.a.: ISO 9001, ISO 14001, VCA, OHSAS 18001 en ISO 45001.
- 2.4.2 Bij Multi-site certificering is er altijd sprake van één hoofdvestiging, deze vestiging zal bij elke audit bezocht worden. Voor de nevenvestigingen geldt dat TÜV Rheinland Nederland een steekproef uit de vestigingen genomen wordt. Dit betekent dat zowel bij een (her)certificatie audit als bij een controle-audit niet iedere keer alle nevenvestigingen bezocht zullen worden. Het voordeel voor de organisatie is dat doordat er een steekproef genomen wordt op het aantal vestigingen, i.p.v. dat alle vestigingen bezocht worden, er minder tijd nodig is voor de totale audit.
- 2.4.3 Men kan gebruik maken van Multi site certificering indien men voldoet aan de volgende voorwaarden:
Holding structuur met één managementsysteem waar centraal alles wordt opgezet, bestuurd en die nooit mag worden uitbested. De hoofdvestiging verzamelt en analyseert gegevens van alle locaties (vestigingen). In ieder geval de volgende genoemde activiteiten dienen centraal te worden beheerst:
- Systeemdokumentatie en systeemwijzigingen
 - Planning van de interne audits en evaluatie van de resultaten (corrigerende maatregelen)
 - Directiebeoordeling (management evaluatie)
 - Klachten
 - Veranderingen m.b.t. aspecten en daaraan gerelateerde effecten
 - Wettelijke eisen
 - Contract evaluatie (lokaal aanvaarden van orders is toegestaan)
 - Goedkeuring van kritische leveranciers
 - Evaluatie van trainingsbehoeften
- Alle vestigingen van de organisatie leveren substantieel dezelfde producten of diensten / overeenkomstig dezelfde procedures en methoden;
Er geldt 1 scope voor alle vestigingen. (nevenvestigingen met bedrijfsactiviteiten die niet voorkomen bij andere locaties zullen altijd worden bezocht);
De hoofdvestiging heeft een wettelijke of contractuele band met de (neven) vestigingen;
Alle vestigingen zijn onderdeel van het interne auditprogramma. Iedere vestiging

welke tot het onderwerp van certificatie behoort, moet zijn geaudit voordat de certificatie instelling de eigenlijke beoordeling van het managementsysteem start. Hierbij dient aangetoond te zijn dat de centrale organisatie heeft vastgesteld dat het systeem aan de eisen voldoet en wordt toegepast;

2.4.4 Voorafgaand aan de audit wordt aangegeven welke nevenvestigingen meegenomen dienen te worden in de certificering. Het is niet mogelijk om nevenvestigingen tijdens een audit toe te voegen of af te laten vallen.

2.4.5 Afwijkingen geconstateerd op één vestiging gelden voor alle vestigingen, bij afwijkingen dient bij het onderzoek naar de oorzaak van de afwijking, bij alle vestigingen onderzocht te worden of het daar ook relevant is.

2.4.6 Indien tijdens de audit geconstateerd wordt dat niet aan de Multi-site voorwaarden wordt voldaan, dan zal de extra beoordelingstijd die nodig is om de audit af te ronden, op nacalculatie tegen het overeengekomen mandagtarief aan de organisatie doorbelast worden.

2.5 Regeling overstap van andere Certificatie Instelling naar TÜV Rheinland Nederland

2.5.1 Bij de overname van een certificaat van een andere certificatie instelling is het uitgangspunt dat op basis van de hieronder genoemde documenten en de eisen uit het certificatieschema bepaald wordt of het certificaat overgenomen kan worden of dat er een nieuw certificatietraject wordt gestart dat zal beginnen met een hercertificatie audit. Het doel van deze regeling is om voor overname van het certificaat vast te stellen dat de gecertificeerde onderneming voldoet aan de in het betreffende schema gestelde eisen.

2.5.2 Voor overname van een certificaat wordt door TÜV Rheinland Nederland een audit uitgevoerd op basis van de aangeleverde gegevens en vindt eventueel een audit op locatie plaats. De toetsing vindt plaats op de volgende aspecten:

- bevestiging dat de te certificeren activiteiten binnen de activiteiten vallen van TÜV Rheinland Nederland; - er een geldig afgegeven (geaccrediteerd) certificaat is; - er geen openstaande non conformities zijn; - rapportages van het voorgaande certificatietraject (3 jaar) moeten aanwezig zijn; - aantoonbaar moet zijn dat er géén schorsingsprocedures lopen.

2.5.3 Na positieve beoordeling op basis van de voornoemde eisen, of op basis van de resultaten van een hercertificatie audit, zal door TÜV Rheinland Nederland een certificaat verstrekt worden.

2.6 Toetsing en beslissing

2.6.1 Binnen zes weken na afloop van het onderzoek op locatie wordt door TÜV Rheinland Nederland een beslissing genomen over toekenning van het gevraagde certificaat op basis van de rapportages van het onderzoeksteam en de beslisriteria van het betreffende certificatieschema. Is voor dat certificatieschema een Centraal College van Deskundigen opgesteld, dan worden bij de beslissing de aanwijzingen van dat college gevolgd. Indien de omstandigheden dit naar het oordeel van TÜV Rheinland Nederland vereisen kan de termijn onder opgave van redenen tot maximaal drie (3) maanden worden verlengd.

2.6.2 Het besluit van TÜV Rheinland Nederland heeft twee mogelijkheden, te weten: verlenen van het certificaat; niet verlenen van het certificaat. Het besluit wordt schriftelijk aan de Organisatie medegedeeld onder meezenden van een exemplaar van het rapport van het verificatieonderzoek. Indien het certificaat niet wordt verleend zullen de redenen die tot deze beslissing hebben geleid worden aangegeven.

2.6.3 De Organisatie of andere belanghebbende partijen kunnen beroep aantekenen volgens het TÜV Rheinland Nederland Reglement Raad van Beroep in geval dat het certificaat niet wordt verleend; TÜV Rheinland Nederland nalatig is gebleven binnen de in de reglementen genoemde termijnen een besluit te nemen;

2.6.4 Het beroep dient binnen dertig (30) dagen na een genomen beslissing van TÜV Rheinland Nederland of de verstreken termijn, schriftelijk te worden ingediend.

- 2.6.5 Indien certificatie is afgewezen, dan wel de behandeling op verzoek van de Organisatie tussentijds is beëindigd, zal TÜV Rheinland Nederland een nieuwe aanvraag slechts in behandeling nemen, nadat de Organisatie heeft aangetoond, dat op die punten waarop zijn eerdere aanvraag is afgewezen, afdoende maatregelen ter verbetering zijn genomen, dan wel de redenen op grond waarvan de behandeling tussentijds is beëindigd, hebben opgehouden te bestaan.

2.7 Kosten van de certificatie

- 2.7.1 TÜV Rheinland Nederland brengt aan de Organisatie de kosten verband houdend met het certificatieonderzoek in rekening op basis van de uitgebrachte offerte onder aftrek van het reeds gefactureerde voorschot. Meerkosten voor de periodieke controles, eventuele verificatieonderzoeken en extra controles zal TÜV Rheinland Nederland tegen de dan geldende tarieven in rekening brengen.
- 2.7.2 Indien de Organisatie in gebreke is de (voorschot)nota's tijdig te betalen, kan TÜV Rheinland Nederland de verdere behandeling van de aanvraag opschorten, dan wel afbreken. Een certificaat wordt niet verstrekt dan na volledige betaling van openstaande facturen.
- 2.7.3 Tenzij anders vermeld, zijn alle door TÜV Rheinland Nederland in de offerte genoemde bedragen exclusief omzetbelasting en exclusief reis- en verblijfkosten van het auditteam.

3 Bepalingen inzake het certificaat en certificatiemerk

3.1 Certificaat

- 3.1.1 Het verlenen van een certificaat is gebaseerd op de positieve uitslag van het certificatieonderzoek. De handhaving van een certificaat is gebaseerd op de positieve uitslagen van de periodieke controlerapportages.
- 3.1.2 Op het certificaat worden vermeld: de naam en adres van de certificaathouder; formele benaming van de rechtspersoon van de organisatie/instelling, conform inschrijving bij de Kamer van Koophandel; de 'scope' of reikwijdte van het gecertificeerde managementsysteem; de norm volgens welke het certificatieonderzoek heeft plaatsgevonden; de datum van uitgifte; de periode van geldigheid
- 3.1.3 De geldigheidsduur van het certificaat is drie (3) jaar behoudens ingrijpende wijzigingen van het managementsysteem en behoudens het intrekken van het certificaat op grond van het bepaalde in dit reglement.
- 3.1.4 Verlenging van het certificaat na het verstrijken van de geldigheidsduur is mogelijk na een herbeoordeling van het managementsysteem. Indien TÜV Rheinland Nederland op basis van het herbeoordelingsonderzoek besluit om het certificaat te verlengen, zal een nieuw certificaat worden uitgereikt.

3.2 Verplichtingen van de certificaathouder

- 3.2.1 Voordat de initiële certificatie-audit door TÜV Rheinland Nederland wordt uitgevoerd dient de organisatie zeker te stellen dat het gehele systeem en/ of proces is geïntroduceerd, werkt en ten minste drie maanden is geïmplementeerd. Additionele eisen voor de initiële certificatie-audit kunnen aangegeven zijn in het certificatieschema.
- 3.2.2 De certificaathouder verplicht zich ertoe dat zijn managementsysteem gedurende de geldigheidsduur te allen tijde zal voldoen aan de op het certificaat vermelde norm en dat hij de procedures en regels zoals die in zijn handboek zijn vermeld strikt zal naleven.
- 3.2.3 De certificaathouder dient TÜV Rheinland Nederland op de hoogte te stellen van zijn voornemen tot ingrijpende wijzigingen van het managementsysteem waarop de verlening van het certificaat betrekking heeft. TÜV Rheinland Nederland stelt daarop vast of een aanvullend onderzoek op locatie noodzakelijk is. In het bevestigende geval kan TÜV Rheinland Nederland certificaathouder verbieden om gedurende de duur van het aanvullende onderzoek, producten of diensten die onder de gewijzigde

omstandigheden zijn vervaardigd, onder het certificaat te leveren. Deze opschorting van het recht op het gebruik van het TÜV Rheinland Nederland managementsysteemcertificaat eindigt zodra TÜV Rheinland Nederland de certificaathouder van het positieve resultaat van het aanvullende onderzoek op de hoogte heeft gesteld.

3.2.4 De certificaathouder dient op verzoek van TÜV Rheinland Nederland de registraties beschikbaar te stellen van alle door de afnemers van certificaathouder ingediende klachten en de naar aanleiding daarvan genomen verbetermaatregelen overeenkomstig de eisen van de beoordelingsnorm.

3.2.5 De (aspirant-)certificaathouder is verplicht medewerking te verlenen aan het toezicht dat op initiatief van de accrediterende instelling kan worden uitgeoefend tijdens of na een door TÜV Rheinland Nederland uit te voeren onderzoek op locatie bij de (aspirant-) certificaathouder.

3.3 Gebruik certificatiemerk

3.3.1 Gedurende de geldigheidsduur van het certificaat is het certificaathouder toegestaan het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland te gebruiken op zijn brieven, brochures e.d., voor zover deze documenten betrekking hebben op het toepassingsgebied dat op het certificaat is genoemd.

3.3.2 Het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland mag slechts gebruikt worden indien ook de naam en het beeldmerk van de certificaathouder wordt gebruikt. Het mag niet opvallender zijn dan naam en beeldmerk van de organisatie. Per pagina mag het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland slechts eenmaal worden gebruikt. Ander gebruik is niet toegestaan dan na nadrukkelijke schriftelijke toestemming van TÜV Rheinland Nederland.

3.3.3 Het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland dient afgedrukt te worden volgens de door TÜV Rheinland Nederland te verstrekken voorbeelden. Voor elke andere voorgenomen wijze van gebruik dienen drukproeven aan TÜV Rheinland Nederland ter goedkeuring te worden voorgelegd.

3.3.4 Het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland mag niet op het product of op de verpakking van het product worden vermeld, noch worden gebruikt op een wijze die zou kunnen suggereren dat TÜV Rheinland Nederland verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het product of productiesysteem. Dit geldt tevens voor door de Organisatie opgestelde beproevings-, kalibratie- en/of inspectierapporten.

3.3.5 Indien de op het certificaat vermelde geldigheidsduur verstreken is, is het certificaathouder verboden per onmiddellijke ingang op welke wijze dan ook gebruik te maken van het certificatiemerk van TÜV Rheinland Nederland op straffe van een boete ter hoogte van het in artikel 3.7.8 vermelde.

3.4 Controle

3.4.1 TÜV Rheinland Nederland controleert periodiek de naleving door de certificaathouder van zijn verplichtingen als aangegeven in de beoordelingsnorm en/of reglementen van Centrale Colleges van Deskundigen. Controlebeoordelingen zijn zodanig ingericht dat de representatieve gebieden, functies en locaties overeenkomstig de scope aan bod komen. De controle geschiedt door functionarissen van of namens TÜV Rheinland Nederland. Op basis van het resultaat van deze controle en a.d.h.v. de besliscriteria van het betreffende certificatieschema wordt door TÜV Rheinland Nederland een beslissing genomen over voortzetting van het certificaat. Is voor dat certificatieschema een Centraal College van Deskundigen opgesteld, dan worden bij de beslissing de aanwijzingen van dat college gevolgd.

De controleaudits moeten ten minste eenmaal per kalenderjaar worden uitgevoerd, behalve in hercertificatiejaren. De datum van de eerste controleaudit na de initiële certificatie moet liggen binnen een termijn van 12 maanden volgend op de datum van de certificatiebeslissing.

3.4.2 De certificaathouder verleent voor de controle de noodzakelijke medewerking.

3.4.3 TÜV Rheinland Nederland rapporteert over de controle aan de certificaathouder.

3.4.4 Indien bij de controle afwijkingen worden gevonden, kan de afronding

van de controle maximaal drie (3) maanden worden uitgesteld om de certificaathouder in de gelegenheid te stellen de afwijkingen te herstellen. In een extra verificatie bezoek kan nagegaan worden of het aangepaste managementsysteem voldoet aan de norm. Indien bij dit verificatiebezoek opnieuw afwijkingen worden vastgesteld, zal het van de ernst daarvan afhangen of TÜV Rheinland Nederland daarin aanleiding ziet tot het opleggen van sancties.

- 3.4.5 Binnen 6 maanden voorafgaand aan het einde van de geldigheidsduur van het Certificaat voert TÜV Rheinland Nederland een herbeoordeling uit van het managementsysteem van de certificaathouder. De hercertificatieaudit dient voor de einddatum van uw certificaat compleet afgerond te zijn.

3.5 Klachten ontvangen over de certificaathouder

- 3.5.1 Ingeval TÜV Rheinland Nederland een klacht ontvangt over de certificaathouder, zal TÜV Rheinland Nederland zich met de certificaathouder verstaan over het uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling van de klacht binnen redelijke termijn.
- 3.5.2 TÜV Rheinland Nederland behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht een onafhankelijk onderzoek in te stellen. TÜV Rheinland Nederland kan bij ongelijk van de klager de kosten hiervan bij deze in rekening brengen.
- 3.5.3 Indien de klacht gegrond blijkt kan dit voor TÜV Rheinland Nederland aanleiding zijn tot nader overleg met de certificaathouder over herziening van zijn managementsysteem, of tot het treffen van een maatregel zoals bedoeld in artikel 3.6.1.
- 3.5.4 Aan overleg over de financiële consequenties van ondeugdelijkheid van geleverde producten, processen of diensten wordt door TÜV Rheinland Nederland niet deelgenomen, tenzij afnemer en certificaathouder gezamenlijk daarom uitdrukkelijk verzoeken en TÜV Rheinland Nederland volledige kostenvergoeding wordt verleend.

3.6 Sancties

- 3.6.1 TÜV Rheinland Nederland kan, indien daartoe gerede aanleiding is, besluiten tot het opleggen van sancties aan de organisatie. Deze sancties worden schriftelijk bekend gesteld aan de certificaathouder en kunnen bestaan uit (een combinatie van): een formele waarschuwing; extra controles met bijbehorende financiële consequenties. Opschorten, beperking of intrekking van het certificaat
- 3.6.2 De certificaathouder kan binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de mededelingen bedoeld in 3.6.1 tegen de besluiten van TÜV Rheinland Nederland beroep instellen bij de Raad van Beroep.

3.7 Opzegging, opschorting beperking, intrekking en beroep

- 3.7.1 Opzegging van de certificatieovereenkomst en intrekking van het certificaat kan, behoudens het hierna in 3.7.2 bepaalde, slechts plaatsvinden tegen de laatste dag van enige maand en met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden.
- 3.7.2 Indien echter een der partijen ernstig is tekortgeschoten in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen uit hoofde van de certificatieovereenkomst en de daarin van toepassing verklaarde reglementen, is de andere partij op grond van dit enkele feit gerechtigd de certificatie overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 3.7.3 Opzegging van de certificatieovereenkomst dient met redenen omkleed per aangetekende brief aan de andere partij te worden medegedeeld, zulks onder vermelding van de datum met ingang van welke de opzegging en daarmee het vervallen van het certificaat van kracht is.
- 3.7.4 Opzegging laat de voor de certificaathouder tegenover TÜV Rheinland Nederland ontstane financiële verplichtingen voor de lopende certificatieperiode onverlet. Evenzo blijft de geheimhoudingsplicht van TÜV Rheinland Nederland na opzegging

- gehandhaafd.
- 3.7.5 Ingeval TÜV Rheinland Nederland tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van de certificaathouder constateert, kan TÜV Rheinland Nederland, onverminderd het bepaalde in 3.7.2, besluiten tot opschorting of beperking van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het TÜV Rheinland Nederland managementsysteemcertificaat. Het besluit van TÜV Rheinland Nederland tot opschorting of beperking wordt van kracht zodra dit besluit met redenen omkleed bij aangetekende brief aan de certificaathouder is medegedeeld.
- 3.7.6 De opschorting of beperking wordt door TÜV Rheinland Nederland opgeheven indien ten genoegen van TÜV Rheinland Nederland wordt aangetoond dat de eerder geconstateerde tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van de certificaathouder blijvend zijn tenietgedaan.
- 3.7.7 TÜV Rheinland Nederland is ertoe gerechtigd haar besluiten tot opzegging van de certificatie overeenkomst en tot opschorting van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het TÜV Rheinland Nederland managementsysteemcertificaat en het certificatiemerk, te publiceren in de media die zij daartoe geëigend acht.
- 3.7.8 Zowel in geval van beëindiging van de certificatieovereenkomst als van opschorting van het recht van de certificaathouder gebruik te maken van het door TÜV Rheinland Nederland verstrekte certificaat, is de certificaathouder vanaf de datum waarop de beëindiging of opschorting van kracht wordt, verplicht zich te onthouden van ieder gebruik van het TÜV Rheinland Nederland managementsysteemcertificaat en het certificatiemerk, alsmede na te laten op enigerlei wijze de indruk te wekken dat hij nog tot het gebruik van het TÜV Rheinland Nederland managementsysteemcertificaat en het certificatiemerk gerechtigd zou zijn, zulks op verbeurte van een terstond opeisbare boete ten bedrage van Eur 12.500,00 (twaalfduizendvijfhonderd Euro) voor het geval de certificaathouder deze bepaling overtreedt vermeerderd met een bedrag van Eur 2.500,00 (tweeduizendvijfhonderd Euro) per dag voor iedere dag dat deze overtreding voortduurt.
- 3.7.9 De certificaathouder kan binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de mededelingen bedoeld in 3.7.2 en 3.7.5 tegen de besluiten van TÜV Rheinland Nederland tot opzegging of opschorting beroep instellen bij de Raad van Beroep.
- 3.8 Publiciteit**
- 3.8.1 Bij TÜV Rheinland Nederland is een overzicht beschikbaar van de status van alle door TÜV Rheinland Nederland gecertificeerde Organisaties die over het recht beschikken om certificaten van TÜV Rheinland Nederland te voeren. Een samenvatting ervan kan in elektronische vorm worden verstrekt. Overige informatie over gecertificeerde organisaties zullen slechts dan door TÜV Rheinland Nederland aan derden worden verstrekt als de desbetreffende Organisatie daar toestemming voor gegeven heeft.
- 3.8.2 Het staat de certificaathouder vrij te publiceren dat hij gerechtigd is tot het gebruik van het certificaat doch uitsluitend en ondubbelzinnig voor het (de) in de met hem gesloten certificatieovereenkomst bedoelde toepassingsgebied(en) en bedrijfslocatie(s). De certificaathouder behoeft toestemming van TÜV Rheinland Nederland, wanneer hij TÜV Rheinland Nederland anderszins met zijn onderneming in verband wil brengen.
- 3.9 Aansprakelijkheid**
- 3.9.1 TÜV Rheinland Nederland is niet aansprakelijk voor schade voor de certificaathouder verband houdende met de uitvoering van een certificatieovereenkomst of met de beëindiging daarvan. Indien er sprake is van een aan TÜV Rheinland Nederland verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan is TÜV Rheinland Nederland uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voor de certificaathouder tot ten hoogste het bedrag dat de certificaathouder voor het certificatieonderzoek in rekening is gebracht.
- 3.9.2 De certificaathouder vrijwaart TÜV Rheinland Nederland tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden ter zake van ondeugdelijkheid van door certificaathouder geleverde producten en/of diensten.

3.10 Beroep

- 3.10.1 TÜV Rheinland Nederland draagt zorg voor de instelling van de Raad van Beroep die belast is met het doen van een uitspraak ten aanzien van een beroep tegen een beslissing of maatregel van TÜV Rheinland Nederland, in het bijzonder tegen: Het afwijzen van een aanvraag; Een disciplinaire maatregel; Een opzegging of opschorting
- 3.10.2 De procedure voor het inschakelen van de Raad van Beroep en de wijze waarop de uitspraak tot stand komt en wordt medegedeeld, zijn in het TÜV Rheinland Nederland Reglement Raad van Beroep neergelegd.

4 Overige bepalingen

- 4.1 Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de certificatieovereenkomst, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, welke niet in onderling overleg tot beslechting leiden c.q. niet ter competentie staan van de Raad van Beroep, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.
- 4.2 Op geschillen is Nederlands recht van toepassing.
- 4.3 Dit reglement kan worden aangehaald onder de naam: 'Reglement Systeemcertificatie'.
- 4.4 TÜV Rheinland Nederland behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen. "Organisaties", waarmee een certificatieovereenkomst is gesloten zullen op de hoogte worden gesteld van wijzigingen in het reglement indien deze de voorwaarden van de met hen gesloten certificatie overeenkomst wijzigen. "Organisaties" die niet met een wijziging instemmen worden geacht de certificatieovereenkomst te beëindigen, waarop TÜV Rheinland Nederland tot intrekking van het certificaat zal overgaan.
- 4.5 Dit reglement treedt in werking op nieuwe datum, hiermede komen alle voorgaande versies te vervallen.