

Všeobecné obchodné podmienky

Článok I.

Predmet Všeobecných obchodných podmienok

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) **upravujú podmienky na výkon auditov manažérskych systémov** (ďalej len „MS“) podľa technických noriem radu ISO v súlade s určeným predmetom certifikácie klienta (ďalej len „Služby“), poskytované spoločnosťou ELBACERT, akciová spoločnosť so sídlom Československej armády 264/58, 967 01 Kremnica, IČO:36 628 948 (ďalej len „ELBACERT“) svojmu odberateľovi (ďalej len „objednávateľ“).
2. Zmluva, na základe ktorej sú realizované audity MS Objednávateľovi, vzniká odoslaním objednávky Objednávateľom a následným záväzným potvrdením tejto objednávky ELBACERT. Odoslaná objednávka zo strany Objednávateľa sa považuje za návrh zmluvy. Inominátna zmluva uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi Objednávateľom a ELBACERT (ďalej len zmluva) sa považuje za platne uzavretú a záväznú momentom prijatia návrhu, t.j. momentom záväzného potvrdenia objednávky ELBACERT. Takéto potvrdenie sa uskutočňuje písomne.

Článok II.

Ceny za vykonávanie auditov a platobné podmienky

1. Objednávateľ zaplatí ELBACERT za vykonávanie auditov MS ceny uvedené v zmluve.
2. V prípade nutnosti vykonania mimoriadneho kontrolného auditu bude takýto prípad riešený samostatnou dohodou zmluvných strán.
3. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za vykonanie auditov MS do 14 dní od vystavenia faktúry zo strany ELBACERT.

Článok III.

Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu platnosti certifikátu, ktorý nadobúda platnosť dňom jeho vystavenia a je platný 3 roky.
2. Zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán k určitému dohodnutému termínu.
3. ELBACERT je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto zmluvy dlhšie ako 60 dní. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.
4. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak sa ELBACERT dostane do omeškania s vykonávaním predmetu v zmysle tejto zmluvy dlhšie ako 60 dní. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.

IV.

Podmienky výkonu auditov

1. Certifikačný audit pozostáva predovšetkým z:
 - a) preskúmania dokumentácie
 - b) prípravy auditu
 - c) auditu na mieste
 - d) vyhotovenia a správy auditu
 - e) vystavenia certifikátu
2. ELBACERT sa zaväzuje po skončení certifikačného auditu s pozitívnym výsledkom vystaviť certifikát po zaplatení dohodnutej ceny na bankový účet ELBACERT.
3. Po udelení certifikátu sa v certifikovanej organizácii záväzne vykonáva 1x ročne dozorný audit, ktorého cieľom je overiť udržiavanie a funkčnosť zavedeného MS. V rámci dozorného auditu sa preverujú vybrané



časti MS objednávateľa. Prvý dozorný audit MS sa vykonáva do 12 mesiacov od rozhodnutia o udelení certifikácie, druhý dozorný audit do 24 mesiacov od rozhodnutia o udelení certifikácie.

4. ELBACERT je povinný vykonávať predmet zmluvy riadne a v čase dohodnutom v tejto zmluve, prípadne v čase osobitne dohodnutom medzi zmluvnými stranami. Pokiaľ nedôjde k dohode zmluvných strán týkajúcej sa termínu auditu v zmysle tejto zmluvy, objednávateľ je povinný akceptovať 1 z 3 navrhovaných termínov auditu zo strany ELBACERT, pričom je súčasne povinný potvrdiť tento termín písomne na adresu sídla ELBACERT alebo elektronicky na adresu elbacert@elbacert.sk do 7 pracovných dní. V opačnom prípade sa toto považuje za neumožnenie vykonanie, resp. uskutočnenia auditu zo strany objednávateľa.
5. ELBACERT postupuje pri vykonávaní predmetu zmluvy samostatne. ELBACERT je oprávnený poveriť vykonaním predmetu zmluvy inú osobu, za vykonanie auditu však zodpovedá akoby ho vykonával sám.
6. ELBACERT splní svoju povinnosť vykonať predmet zmluvy jeho riadnym ukončením a odovzdaním protokolu z auditu objednávateľovi. Ak to zistený stav MS objednávateľa dovoľí, ELBACERT vykoná registráciu a vystaví certifikát.
7. Objednávateľ je povinný poskytnúť ELBACERT všetky potrebné informácie a dať mu príslušné pokyny a umožniť vykonanie predmetu zmluvy a poskytnúť mu všetky veci, na ktorých poskytnutie sa zaviazal. Objednávateľ je povinný zabezpečiť aktívnu spoluprácu svojich zamestnancov na vykonávaní auditu a včas poskytnúť potrebnú súčinnosť.
8. Objednávateľ je povinný určiť zamestnanca oprávneného na komunikáciu s ELBACERT a je povinný zabezpečiť pre určeného zamestnanca dostatočné právomoci na zabezpečenie neprerušeného výkonu predmetu zmluvy.
9. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať vykonávanie auditu. Ak objednávateľ zistí, že ELBACERT vykonáva audit v rozpore so svojimi povinnosťami, je oprávnený požadovať aby ELBACERT odstránil vady vzniknuté nesprávnym vykonávaním auditu a audit vykonával riadnym spôsobom.
10. ELBACERT je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu vecí prebratých od objednávateľa, alebo na nevhodnosť jeho pokynov daných mu na vykonanie predmetu zmluvy, ak mohol ELBACERT zistiť túto nevhodnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti.
11. Ak nevhodné veci, alebo pokyny prekážajú v riadnom vykonaní predmetu zmluvy, je ELBACERT povinný vykonávanie prerušiť do doby výmeny vecí, alebo zmeny pokynov, alebo písomného oznámenia objednávateľa, že trvá na vykonávaní predmetu zmluvy s použitím odovzdaných vecí, alebo daných pokynov. Po túto dobu prerušenia výkonu predmetu zmluvy nie je ELBACERT v omeškaní s plnením svojich povinností.
12. ELBACERT je povinný vykonávať predmet zmluvy s odbornou starostlivosťou a berie záruku za jeho vykonanie
13. ELBACERT vykoná certifikačný audit, ktorého cieľom je overenie manažérskeho systému objednávateľa či spĺňa požiadavky normy, podľa ktorej je systém certifikovaný, posúdenie celej dokumentácie MS, naplánovanie vykonania auditu, vykonanie auditu, zhodnotenie zavedenia dokumentácie MS do praxe a jej účinnosť, poukázanie na silné stránky a možnosti zlepšenia a vypracovanie protokolu z auditu.
14. Ak to certifikačným auditom zistený stav manažérskeho systému u objednávateľa umožní, ELBACERT vykoná registráciu a vystaví certifikát na zhodu s požiadavkami certifikačnej normy po jednom vyhotovení v slovenskom a anglickom jazyku vo formáte A4 , každý ďalší originál v cene 10,- €/ks, a vo formáte A3 15,- €/ks.
15. V prípade, že zistené nezhody dokumentované v protokole z auditu nepovoľujú vydať certifikát, je objednávateľ povinný zistené nedostatky odstrániť. Spôsob odstránenia predmetných nezhôd ako aj formu preverenia odstránenia zistených nezhôd si dohodnú objednávateľ a ELBACERT osobitne, spravidla v správe z auditu (protokol z auditu). V nevyhnutnom prípade (ak nie je možné vykonať preverenie odstránenia nezhôd dokumentačne) ELBACERT vykoná mimoriadny kontrolný audit na mieste u objednávateľa, kde preverí odstránenie zistených nedostatkov. Ak boli nedostatky odstránené, vykoná registráciu a vystaví certifikát podľa požiadaviek objednávateľa. Mimoriadny kontrolný audit v zmysle tohto ods. môže vykonať ELBACERT aj na základe podnetu, sťažnosti tretej strany. V odôvodnených

prípadoch určených ELBACERT postačí aj preukázané dokumentačné odstránenie nezhôd bez nutnosti vykonania mimoriadneho kontrolného auditu

Článok V.

Mlčanlivosť a dôvernosť

1. ELBACERT je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých údajoch, skutočnostiach a postupoch, o ktorých sa dozvedel pri výkone predmetu zmluvy, ktoré tvoria predmet obchodného tajomstva objednávateľa, alebo ktorých udržiavanie v tajnosti si objednávateľ osobitne vyhradil. Povinnosť mlčanlivosti trvá i po ukončení tejto zmluvy a to až do doby, pokiaľ sa uvedené údaje, skutočnosti a postupy nestanú všeobecne známymi.
2. ELBACERT je povinný zabezpečiť zachovávanie mlčanlivosti aj všetkými osobami, ktorých na vykonanie auditu použije.
3. Objednávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s touto zmluvou, ktoré tvoria predmet obchodného tajomstva ELBACERT, alebo ktorých udržiavanie v tajnosti si ELBACERT osobitne vyhradil. Povinnosť mlčanlivosti trvá i po ukončení tejto zmluvy a to až do doby, pokiaľ sa uvedené skutočnosti nestanú všeobecne známymi.
4. Objednávateľ udeľuje ELBACERT súhlas na zverejnenie vybraných údajov objednávateľa v rámci zoznamu certifikovaných organizácií, pričom zverejnené môže byť obchodné meno, sídlo, normatívny dokument (označenie normy, na základe ktorej bola certifikácia vykonaná), rozsah certifikácie, dátum platnosti certifikácie.
5. Objednávateľ udeľuje tretej strane – akreditačnému orgánu súhlas na:
 - a) nahliadanie do všetkých záznamov vytvorených v súvislosti s certifikáciou objednávateľa, ktoré sa nachádzajú v evidencii ELBACERT za účelom prípadnej dokumentačnej kontroly týchto záznamov
 - b) prítomnosť jeho zástupcov na audite za účelom prípadnej kontroly priebehu auditu.Ak nastane takýto prípad, je o tom ELBACERT povinný informovať objednávateľa

Článok VI.

Ochrana osobných údajov

1. Vzhľadom na to, že plnenie predmetu zmluvy zahŕňa činnosti, pri ktorých dochádza k spracúvaniu osobných údajov, sa táto Zmluva uzatvára za účelom zabezpečenia súladu s Nariadením GDPR, Zákonom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (ďalej aj ako „Právne predpisy GDPR“) pri spracúvaní osobných údajov v mene Objedávateľa a s cieľom chrániť osobné údaje dotknutých osôb, predchádzať porušeniu ochrany osobných údajov a rešpektovať zákonné požiadavky na ochranu osobných údajov.
2. Zmluvné strany sa na základe tejto zmluvy dohodli na tom, že Zhotoviteľ bude Objednávateľovi poskytovať služby v oblasti ISO certifikácie. Pre účely týchto ustanovení o spracúvaní osobných údajov je ELBACERT sprostredkovateľom a Klient prevádzkovateľom osobných údajov.
3. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť. Prevádzkovateľ na spracúvanie osobných údajov využíva len sprostredkovateľov poskytujúcich dostatočné záruky na to, že majú prijaté primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky Nariadenia GDPR a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.
4. Osobné údaje bude sprostredkovateľ spracúvať poloautomatizovanými a neautomatizovanými prostriedkami.
5. Osobné údaje sa sprostredkovateľ zaväzuje spracúvať výhradne za účelom plnenia povinností podľa tejto zmluvy. Sprostredkovateľ nesmie osobné údaje spracúvať na akýkoľvek iný účel.
6. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v nasledovnom rozsahu: Titul, meno, priezvisko, pracovná pozícia, pričom kategóriou dotknutých osôb sú zamestnanci klienta.

7. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby boli osoby oprávnené spracúvať osobné údaje v súlade s touto zmluvou (vrátane ďalších sprostredkovateľov a iných oprávnených osôb) viazané mlčanlivosťou o informáciách, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti so spracúvaním.
8. Sprostredkovateľ podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku a zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zbral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému, a to formou a za podmienok stanovených Nariadením GDPR.
9. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje odo dňa platnosti zmluvy do dňa jej skončenia a uchovávať ich pokiaľ to vyžadujú osobitné predpisy.

Článok VII.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Základom certifikácie sú požiadavky príslušnej normy, podľa ktorej sa manažérsky systém certifikuje a certifikát môže byť udelený až vtedy, keď sú splnené jej požiadavky.
2. ELBACERT je povinný oboznamovať objednávateľa, ako majiteľa certifikátu so zmenami v certifikačných postupoch, ktoré s ním priamo súvisia.
3. ELBACERT prijíma sťažnosti k certifikačnému postupu písomne.
4. Na udržiavanie platnosti certifikátu je potrebné vykonať v rámci trojročného cyklu dva dozorné audity v súlade s touto zmluvou u objednávateľa s pozitívnym výsledkom.
5. Objednávateľ je povinný po úspešnom udelení certifikátu nahlásiť ELBACERT faxom, e-mailom, prípadne telefonicky všetky závažné zmeny, ktoré majú vplyv na zhodu systému s normatívnym dokumentom podľa ktorých bol systém certifikovaný (napr. zmeny legislatívneho, komerčného, organizačného štatútu alebo vlastníctva, kontaktnej adresy a sídiel, oblasti certifikácie, iné zásadné zmeny). Je povinný informovať ELBACERT o všetkých sťažnostiach, sporoch a žalobách, týkajúcich sa MS. Pri závažných sporoch, keď jedna zo zúčastnených strán nesúhlasí s návrhom na uzatvorenie problému zmierom, prejednáva vzniknutú situáciu riaditeľ certifikačného orgánu, splnomocnený zástupca objednávateľa a vedúci audítor. Ak ani potom nedôjde k dohode, rieši sa tento problém mimoriadnym auditom na špecifickú činnosť, nezávislou organizáciou. Závery tohto auditu sú záväzné a na jeho základe doporučené opatrenia sa musia realizovať. Náklady spojené s týmto auditom znáša tá strana, na ktorú mimoriadny audit poukázal ako na príčinu a oprávnenosť sťažnosti.
6. Objednávateľ je povinný všetky reklamácie vo vzťahu k MS a ich vyriešenie zaznamenať a dokumentovať audítorovi pri audite.
7. Objednávateľ je povinný poskytnúť ELBACERT k dispozícii minimálne 14 dní pred auditom všetky platné dokumenty vzťahujúce sa na MS (príručka kvality, technicko-organizačné postupy) ako i iné záznamy (napr. vykonané interné audity, správa z preskúmania systému kvality).
8. Objednávateľ je povinný umožniť tímu audítorov ELBACERT nahliadnuť do záznamov týkajúcich sa oblasti platnosti systému manažérstva kvality a prístup do organizačných útvarov, ktorých sa certifikácia týka.
9. Objednávateľ je povinný práce vykonané zo strany ELBACERT pre objednávateľa riadne a včas odsúhlasiť, prevziať a zaplatiť cenu vo výške, v lehote a spôsobom dohodnutým v tejto zmluve.
10. Objednávateľ je povinný, po udelení certifikátu MS plniť všetky podmienky uvedené v tejto zmluve a o ich prípadnom nesplnení neodkladne informovať ELBACERT.
11. Podmienkami podľa predchádzajúceho bodu tohto článku sú najmä stanovenie, vybudovanie a zachovanie systému manažérstva MS a udržiavanie celého MS.

12. Objednávateľ je povinný zdržať sa akýchkoľvek zavádzajúcich vyhlásení týkajúcich sa certifikácie a používania certifikátu ako aj zavádzajúcich vyhlásení, ktoré by mohli ELBACERT spôsobiť stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti.
13. Objednávateľ je povinný v prípade zúženie rozsahu certifikácie upraviť všetky súvisiace dokumenty, vyhlásenia a reklamné prostriedky.

Článok VIII.

Používanie certifikátu a certifikačnej značky ELBACERT

1. Objednávateľ je po udelení certifikátu oprávnený používať certifikačnú značku ELBACERT.
2. Objednávateľ nemôže použiť certifikačnú značku na oblasti, ktoré neboli certifikované.
3. Certifikačnú značku nie je dovolené uvádzať na skúšaných predmetoch alebo výrobkoch ani používať na označenie certifikácie výrobku a nesmie sa použiť spôsobom naznačujúcim, že certifikačný orgán preberá zodpovednosť za kvalitu predmetov, výrobkov a služieb.
4. Certifikačnú značku nie je možné používať na správach o laboratórnych skúškach, o kalibrácii alebo inšpekcii.
5. ELBACERT má právo kontrolovať používanie certifikačnej značky pri akýchkoľvek auditoch vykonávaných u objednávateľa.
6. Certifikačnú značku je možné použiť aj v inom farebnom vyhotovení ako je v oficiálnom zobrazení, avšak v takomto prípade môže byť použitá iba jedna farba. Certifikačnú značku je možné použiť aj v inej veľkosti ako je v oficiálnom zobrazení, avšak je nevyhnutné zachovať pomer strán podľa oficiálnej certifikačnej značky ELBACERT.
7. Právo objednávateľa používať udelený certifikát a certifikačnú značku, končí s okamžitou platnosťou bez vypovedania zmluvy, ak:
 - a) certifikát alebo certifikačná značka sa zneužije,
 - b) na majetok objednávateľa je vypísaný konkurz alebo je konkurzné konanie pre nedostatok majetku zastavené,
 - c) vstupom objednávateľa do likvidácie,
 - d) podľa právneho poriadku alebo rozhodnutím súdu je certifikácia alebo udržanie certifikátu zakázané,
 - e) sa tak dohodnú zmluvné strany
 - f) uplynula lehota platnosti certifikátu
 - g) ak bola predĺžená platnosť certifikátu osobitným rozhodnutím ELBACERT a objednávateľ nespĺnil v stanovenej lehote podmienky predĺženia
8. ELBACERT pozastaví časovo platnosť certifikátu v prípadoch, ak :
 - a) certifikovaný systém manažérstva objednávateľa trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva plniť požiadavky certifikácie vrátane požiadaviek na efektívnosť systému manažérstva ,
 - b) objednávateľ preukazne neodstránil auditom zistené nezhody v stanovenej lehote
 - c) objednávateľ neumožní, aby sa v požadovaných intervaloch uskutočnili dozorné, mimoriadne alebo recertifikačné audity,
 - d) objednávateľ pri konkrétnych alebo avizovaných zmenách v spoločnosti, ktoré sú smerodajné pre certifikáciu neupovedomí ELBACERT
 - e) certifikovaný objednávateľ úmyselne zamlčí sťažnosť tretej strany na svoj manažérsky systém
 - f) certifikovaný objednávateľ sám požiada o pozastavenie.
9. Počas doby pozastavenia platnosti certifikátu nie je objednávateľovi umožnené používať certifikát a všetky reklamné, propagačné materiály, ktoré obsahujú zmienku o certifikácii.
10. Nevyriešenie skutočností, ktoré viedli k pozastaveniu platnosti certifikácie v primeranom čase určenom ELBACERT vyúsťuje do zrušenia platnosti certifikátu alebo zúženia rozsahu certifikácie
11. ELBACERT má právo v prípadoch uvedených v bode 7. a v bode 10. tohto článku, ako aj v prípade nedodržania súhlasu objednávateľa uvedeného v bode 5. článku V. odobrať objednávateľovi certifikát, alebo ho vyhlásiť za neplatný. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.

12. ELBACERT má v prípade, ak objednávateľ neuhradí v celom rozsahu vystavenú faktúru zo strany ELBACERT do 90 dní po splatnosti, právo odobrať objednávateľovi certifikát, alebo ho vyhlásiť za neplatný. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.
13. V prípade obmedzenia resp. odobratia certifikátu objednávateľa, objednávateľ nesmie používať certifikát, certifikačnú značku a akékoľvek materiály, ktoré obsahujú zmienku o certifikácii
14. Pri ukončení užívacieho práva je objednávateľ povinný vrátiť certifikát ELBACERT, prestať používať certifikačnú ELBACERT a všetky reklamné prostriedky s odkazom na certifikáciu.

Článok IX.

Sankcie za porušenie zmluvy a náhrada škody

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu, ktorá druhej zmluvnej strane vznikne porušením povinností zodpovedajúcou stranou, v zmysle tejto zmluvy.

Článok X.

Riešenie sporov a záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory budú riešiť v prvom rade cestou zmieru, prostredníctvom vzájomnej dohody.
2. Doručovanie písomností sa vykonáva výhradne osobne, prostredníctvom pošty, alebo iného doručovateľa a to na adresu sídla alebo korešpondenčnú adresu druhej zmluvnej strany (v tomto poradí priority), alebo na inú adresu, ktorú si zmluvné strany vopred písomne dohodnú. Ak dôjde k zmene sídla alebo korešpondenčnej adresy ktorejkoľvek zo zmluvných strán, doručuje sa na poslednú známu adresu až do písomného oznámenia zmeny druhej zmluvnej strane. Zásielka obsahujúca písomnosť sa považuje za doručенú dňom, keď sa dostane do sféry dispozície druhej zmluvnej strany, hoci táto si ju fyzicky neprevezme. Zásielka sa považuje za doručенú aj v prípade :
 - a) ak druhá zmluvná strana jej prevzatie bezdôvodne odoprie; zásielka sa považuje za doručенú okamihom bezdôvodného odopretia prevzatia, alebo
 - b) ak ju pošta alebo iný doručovateľ vráti ako nedoručiteľnú, hoci bola doručovaná na adresu zmluvnej strany určenú v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy; zásielka sa v tomto prípade považuje za doručенú okamihom jej vrátenia odosielajúcej zmluvnej strane.
3. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva a tieto VOP sa spravujú ustanoveniami Obchodného zákonníka.
4. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 21.1.2021.