

**Certifikačný poriadok pre certifikáciu systémov manažérstva
TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. (ďalej len „TTSK“)
podľa STN EN ISO/IEC 17021-1:2015¹**

1. Základné ustanovenia

Spoločnosť TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. je dcérskou spoločnosťou združenia TÜV Thüringen e.V. <https://www.tuev-thueringen.com/home> so sídlom v Erfurte, v Nemeckej spolkovej republike.

TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. <https://tuv-thueringen.sk> a jeho certifikačný orgán systémov manažérstva (ďalej len „COSM TTSK“) vykonáva certifikáciu systémov manažérstva kvality² na území Slovenskej republiky. V prípade požiadavky klienta zabezpečí certifikáciu jeho systému manažérstva kvality v rôznych geografických lokalitách pod zárukou združenia TÜV Thüringen e.V.

Klientom získaný certifikát systému manažérstva kvality od spoločnosti TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. je medzinárodne uznávaný, preukazuje zhodu s normou, podporuje dôveru v certifikáciu a je dôkazom zavedenia a udržiavania systému kvality vo vašej organizácii voči vašim obchodným partnerom a vašim klientom. TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. garantuje klientom zachovanie dôvernosti informácií nadobudnutých počas výkonu auditu.

COSM TTSK poskytuje žiadateľom o certifikáciu/klientom nasledujúce typy auditov:

- 1.1. certifikačný audit – prvotný, ktorý je tvorený etapou 1 a etapou 2 auditu;
- 1.2. dozorný audit – vykonávaný raz ročne;
- 1.3. recertifikačný audit – vykonávaný pred ukončením platnosti certifikátu za účelom jej predĺženia;
- 1.4. špeciálne audity – rozšírenie rozsahu certifikácie, zúženie atď.

Cieľom je vykonať audit od klienta nezávislou auditorskou organizáciou (COSM TTSK) a potvrdiť, že systém manažérstva klienta je v zhode s požiadavkami normy, je schopný zaistiť, že klient spĺňa platné zákonné, právne, zmluvné požiadavky, že systém je efektívny na dosiahnutie stanovených cieľov a schopný identifikovať možnosti na jeho zlepšenie.

2. Predcertifikačné činnosti

- 2.1 Vykonaniu auditu predchádza ponukové konanie a uzatvorenie zmluvy o kontrolnej činnosti medzi TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. a klientom v zmysle §591 a násl. Obchodného zákonníka 513/1991 Zb. v platnom znení. Klient zašle písomne dopyt na certifikáciu na e-mailovú adresu info@tuv-thueringen.sk alebo sa dopytuje ústne na telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle spoločnosti v rámci kontaktov uvedenom na webovom sídle TTSK.
- 2.2 TTSK zašle následne na vyplnenie Žiadosť - dotazník na prípravu ponuky certifikácie systému manažérstva, ktorý slúži pre prípravu auditných činností a pre výpočet ceny auditu. Po preskúmaní dotazníka TTSK zašle klientovi cenovú ponuku na 3 ročný certifikačný cyklus.
- 2.3 V prípade súhlasu klienta, je medzi TTSK a klientom (ďalej aj ako „zmluvné strany“) podpísaná zmluva o kontrolnej činnosti medzi TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. a klientom v zmysle §591 a násl. Obchodného zákonníka 513/1991 Zb. v platnom znení. Súčasťou zmluvy je tento Certifikačný poriadok pre certifikáciu systémov manažérstva TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. (ďalej len ako „Poriadok“).

¹ Vestník ÚNMS SR č.10/15, STN EN ISO/IEC 17021-1:2015 Posudzovanie zhody – Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva – časť 1: Požiadavky (ISO/IEC 17021-1:2015).

² ISO 9001:2015 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky.

- 2.4 Všetky záležitosti, týkajúce sa výkonu auditu, otázky, prípadné nejasnosti, komunikuje klient s prideleným audítorom (tento je uvedený v zmluve o kontrolnej činnosti za COSM).
- 2.5 Klientovi je poskytnutý program auditu na 3 ročný certifikačný cyklus, v ktorom sú uvedené požiadavky normy, ktoré budú každoročne auditované. V prípade kladného výsledku auditu je klientovi poskytnutá aj informácia o používaní certifikátu a certifikačnej značky TÜV Thüringen Slovakia s.r.o.

3. Príprava auditu

- 3.1 Dátumy auditu, časový harmonogram a navštívené miesta (centrála a prevádzky) sú určené po vzájomnej dohode medzi klientom a vedúcim audítorského tímu a odsúhlasené klientom v pláne auditu. Klient má možnosť namietat' akéhokoľvek člena auditného tímu, resp. vyžiadať si dokumenty k jeho kompetentnosti a profesionálnej praxi. V takomto prípade sú brané do úvahy aj požiadavky zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov fyzických osôb. V prípade, ak sú námietky opodstatnené alebo v prípade, ak COSM TTSK disponuje ďalším audítorom s požadovanou kompetentnosťou, ktorý je pre klienta prijateľný, COSM TTSK navrhne iného vedúceho audítora. Súčasťou audítorského tímu môže byť aj technický expert, ktorý poskytuje tímu špecifické znalosti a expertízy v prípade potreby.
- 3.2 Všetky záležitosti, týkajúce sa auditu, otázky, prípadné nejasnosti, komunikuje klient s prideleným audítorom. K uľahčeniu výkonu auditu zabezpečí a priradí klient k audítorskému tímu sprievodcu/ sprievodcov. Každý audítor je sprevádzaný sprievodcom, ak nie je vopred dohodnuté inak. Sprievodca kontaktuje osoby a dohodne načasovanie rozhovorov, organizuje návštevy organizácie alebo ďalších lokalít, zaisťuje činnosť audítorov z hľadiska bezpečnosti a ochrany zdravia, pozoruje audit v mene klienta a poskytuje informácie alebo vysvetlenia, požadované audítorom. Je vhodné, aby k účelu auditu bola zaistená miestnosť na rokovania. V prípade, ak klient má z hľadiska BOZP špeciálne požiadavky (napr. osobné ochranné pomôcky, tieto oznámi vedúcemu audítorovi a zabezpečí poučenie audítorského tímu pred vstupom do prevádzky).

4. Proces auditu a certifikácie systému manažérstva

4.1 Certifikačný audit

Vykonáva sa dvoch etapách:, etape 1 a etape 2.

4.1.1 Etapa 1 zahŕňa preskúmanie dokumentácie systému manažérstva klienta (zdokumentovaných informácií, príručky kvality atď.), zhodnotenie pripravenosti klienta na etapu 2 (hodnotenie sídla a lokalít, v ktorých klient pôsobí; preskúmanie pridelenia zdrojov na druhú etapu a dohodnutie podrobností druhej etapy s klientom; posúdenie, či sa plánujú a vykonávajú interné audity a preskúmania manažmentom, pridelenie zdrojov na druhú etapu a dohodnutie podrobností druhej etapy s klientom a získanie potrebných informácií na vykonanie etapy 2. Je vhodné, aby sa aspoň časť etapy 1 vykonala v priestoroch klienta za účelom overenia informácií na mieste a diskusie s klientom ohľadom prípravy etapy 2. Po vykonaní auditu je klientovi zo strany COSM TTSK poskytnutá správa z etapy 1 s preskúmaním dokumentácie. Klient je vedúcim audítorom informovaný, či je možné pokračovať v audite etapy 2.

4.1.2 Etapa 2 sa vždy realizuje na mieste/miestach klienta, vrátane ústrednej kancelárie (centrály). Audit sa začína oficiálnym otváracím stretnutím predstaviteľov klienta, vrátane manažmentu s audítormi, na ktorom je vzájomne dohodnutý priebeh auditu. Cieľom auditu je získať dôkazy o zhode so všetkými požiadavkami aplikovateľnej normy systému manažérstva. Audítori posudzujú na mieste informácie a dôkazy o zhode s požiadavkami s aplikovanou normou, monitorovanie a merania výkonnosti, monitorovania a merania výkonnosti, podania správy a preskúmania v porovnaní so zámermi a cieľmi kľúčových činností; schopnosti systému manažérstva klienta a jeho výkonnosti z hľadiska plnenia právnych, regulačných a zmluvných požiadaviek; prevádzkového riadenia procesov klienta; interných auditov a preskúmania manažmentom; zodpovednosti manažmentu za

politiku klienta. Audit na mieste je ukončený záverečným stretnutím s účasťou manažmentu klienta, auditorského tímu a prípadne ostatných zúčastnených počas auditu. Na záverečnom stretnutí audítor/auditorský tím prezentuje svoje zistenia z auditu. Klient musí a má právo dostať priestor na prípadné otázky k záverom z auditu.

4.1.3 Klientovi bude poskytnutá aj písomná správa z auditu etapy 2. V prípade, ak boli počas auditu identifikované nezhody, je súčasťou správy aj Správa o nezhode. Klient je povinný do 14 dní od posledného dňa auditu na mieste popísať v správe o nezhode návrh nápravných opatrení, analyzovať príčinu nezhody a túto odovzdať vedúcemu audítorovi. Vedúci audítor/tím preverí účinnosť nápravy navrhnutej klientom. Maximálna doba na odstránenie kritických nezhôd z certifikačného auditu je 6 mesiacov. Odstránenie kritických nezhôd je audítorom skontrolované buď preverením dokumentovaných informácií alebo formou opakovaného auditu. Odstránenie nekritických nezhôd je skontrolované počas nasledujúceho auditu. V prípade kladného posúdenia, je dokumentácia klienta predložená do interného procesu COSM TTSK rozhodovania o certifikácii. Audítor môže identifikovať a zaznamenať aj príležitosti na zlepšenie, pokiaľ to nezakazujú požiadavky príslušnej certifikačnej schémy. Tieto sú pridanou hodnotou auditu, sú spôsobom zlepšenia procesu, ktorý spĺňa základné požiadavky štandardu; avšak nemusia byť nevyhnutne implementované klientom.

4.2 Dozorový audit

4.2.1 Účelom dozorového auditu je preukázať, že certifikovaný systém manažérstva klienta je v období medzi recertifikačnými auditmi funkčný a efektívny. Audity na mieste nemusia zahŕňať všetky požiadavky systému manažérstva z normy a budú upresnené v pláne auditu. Dozorové audity musia byť vykonané aspoň raz za kalendárny rok, okrem recertifikačných rokov. Dátum prvého dozorového auditu po prvotnej certifikácii nesmie byť stanovený na neskorší termín ako 12 mesiacov od dátumu rozhodnutia o certifikácii.

4.2.2 Priebeh dozorového auditu je zhodný s priebehom etapy 2 popísanej vyššie. Pri dozorovom audite musia byť preverené:

- a) interné audity a preskúmanie manažmentom;
- b) nápravné opatrenia týkajúce sa nezhôd z posledného auditu - preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite/kontrola účinnosti nápravných opatrení týkajúcich sa nezhôd z predchádzajúceho auditu;
- c) vybavovanie sťažností;
- d) efektívnosť systému manažérstva pri dosahovaní cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému/ov manažérstva;
- e) pokrok v plánovaných činnostiach zameraných na trvalé zlepšovanie;
- f) pokračovanie prevádzkových kontrol;
- g) preskúmanie zmien v organizácii alebo systéme manažérstva certifikovaného klienta,
 - a) akýchkoľvek zmien/ zmeny v organizácii alebo SM certifikovaného klienta;
 - b) akýchkoľvek zmien/ zmeny v systéme manažérstva certifikovaného klienta;
- h) používanie certifikátu a certifikačnej značky a/alebo akýchkoľvek iných odvolávok na certifikáciu.

4.2.3 Klient dostane písomnú správu z dozorného auditu. Ďalší postup je analogický s postupom vykonávania auditu etapy 2 v časti I tohoto Poriadku. V prípade, ak klient žiada rozšíriť rozsah certifikácie o ďalšie procesy, prevádzky, resp. má zmeny v systéme manažérstva, ktoré môžu ovplyvniť zavedený systém manažérstva, COSM TTSK tieto zmeny môže vykonať spolu s dozorovým auditom.

4.3 Recertifikačný audit

4.3.1 Recertifikačný audit vykonáva COSM TTSK s cieľom potvrdiť pokračujúcu zhodu a efektívnosť systému manažérstva ako celku. Recertifikačný audit COSM plánuje včas kvôli obnoveniu pred dátumom ukončenia platnosti certifikátu.

4.3.2 V rámci recertifikačného auditu sú audítormi skontrolované všetky požiadavky normy. Súčasťou recertifikácie je aj preskúmanie predchádzajúcich auditov a výkonnosti systému manažérstva v priebehu posledného certifikačného cyklu.

4.3.3 Ďalšie plánovanie auditu, vykonávanie auditu a dokumentácia auditu, ako aj schválenie a vydanie certifikáciu sú analogické s predchádzajúcim certifikačným postupom. Ďalší postup je analogický s postupom vykonávania auditu etapy 2 v časti I tohoto Poriadku. V prípade kladného výsledku auditu je klientovi vystavený certifikát, ktorého platnosť nadväzuje na dátum rozhodnutia o certifikácii predchádzajúceho certifikačného cyklu.

5. Rozhodnutie o certifikácii

Platnosť certifikátu je 3 roky. Rozhodovacie konanie sa riadi internými postupmi COSM TTSK. Na certifikáte je okrem iných povinných náležitostí vyplývajúcich z normy ISO/IEC 17021-1:2015 uvedený dátum rozhodnutia a podpis vedúceho certifikačného orgánu. Certifikát má ochranné prvky združenia TÜV Thüringen e.V. na zabránenie proti jeho falšovaniu a v prípade požiadavky aj logo klienta.

6. Pozastavenie, odobratie alebo zúženie rozsahu certifikácie

COSM TTSK je oprávnený pozastaviť, odobrať alebo zúžiť rozsah certifikácie za podmienok:

- certifikovaný systém manažérstva organizácie klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie; vrátane požiadaviek na efektívnosť SM;
- certifikovaný klient neumožní, aby sa v požadovaných intervaloch uskutočnili dozorové alebo recertifikačné audity;
- certifikovaný klient sám dobrovoľne požiadal o pozastavenie;
- certifikovaný klient opakovaně po upozornení COSM TTSK nespĺňa ďalšie zmluvné povinnosti voči certifikačnému orgánu (napr. nedodržiavanie tohto Poriadku, porušenie pravidiel používania certifikačnej značky, pravidiel pre reklamu atď.);
- sa začne konkurzné konanie týkajúce sa majetku klienta alebo ak sa zamietne žiadosť o začatie konkurzného konania proti klientovi pre nedostatok majetku,
- odmena sa nevypláca v lehote stanovenej zhotoviteľom.

6.1 Pozastavenie certifikácie:

Po pozastavení je certifikácia systému manažérstva klienta dočasne neplatná, dokiaľ nie sú vykonané a preukázané nápravné činnosti verifikované vedúcim audítorom. Po vyriešení problému, ktorého výsledkom bolo pozastavenie certifikácie, COSM TTSK obnoví pozastavenú certifikáciu. Ak nie sú problémy odstránené, COSM TTSK pristúpi k zrušeniu alebo k zúženiu rozsahu certifikácie.

6.2 Zúženie rozsahu certifikácie:

Rozsah certifikácie musí COSM TTSK zúžiť na vylúčenie častí rozsahu, keď certifikovaný klient trvalo alebo vážne zlyháva v plnení certifikačných požiadaviek v niektorých častiach rozsahu certifikácie.

6.3 Odobratie certifikácie:

Odobratie certifikácie môže nastať, ak systém manažérstva organizácie klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie; vrátane požiadaviek na jeho efektívnosť. Dôkazom sú pri audite zistené neprijateľné nápravné opatrenia, kritické nezhody, ale aj napr. oprávnené sťažnosti zákazníkov na certifikovaného klienta.

V prípade, ak klient neumožní COSM TTSK z dôvodov, ktoré vznikli na jeho strane, vykonať audit aspoň raz za kalendárny rok, táto skutočnosť vedie tiež k odobratiu certifikátu.

Právo klienta používať certifikáty a značky zanikne, ak klient použije certifikát a/alebo značku spôsobom, ktorý porušuje Pravidlá pre používanie certifikátu a certifikačnej značky. Dôvody odobratia certifikátu sú uvedené v bode 12. Pravidiel na <https://tuv-thuringen.sk/informacie-pre-zakaznikov>.

6.4 Zánik certifikácie:

Ak spoločnosť zanikne ku dňu výmazu z Obchodného registra SR alebo z iných dôvodov podľa § 68 Obchodného zákonníka (zákon č.513/1991 Zb.), napr. rozhodnutím súdu, zanikne aj jej certifikácia. V prípade prevzatia spoločnosti nástupníckou spoločnosťou, táto môže požiadať COSM TTSK o prevod akreditovanej certifikácie na nástupnícky subjekt a certifikáciu zachovať.

7. Všeobecné ustanovenia

- 7.1 Po úspešnom ukončení dohodnutého postupu certifikácie dostane klient od certifikačného orgánu TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. certifikát a certifikačnú značku (ďalej len „značka“). Vlastníkom auditnej správy, certifikátu a značky je TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. Certifikácia udeľuje klientovi jednoduché, neprenosné a nevýhradné právo používať certifikát a príslušnú značku súvisiacu s jeho certifikáciou počas celej doby certifikácie v súlade s pravidlami na účely reklamy, napr. v dokumentoch pre obchodnú korešpondenciu a v komunikačných médiách (dokumenty, letáky, reklamné materiály, internet, atď.). Akékoľvek iné použitie certifikátu a značky TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. nie je povolené.
- 7.2 Značku smie používať iba klient a iba v priamej súvislosti so svojim menom alebo logom. Klient nesmie použiť značku na produkte alebo na obale produktu alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý možno interpretovať ako označenie zhody produktu. Klient nesmie použiť značku na správach o laboratórnych skúškach, o kalibrácii, alebo inšpekcii alebo iných certifikátoch, ktoré sa neviažu na poskytnutý rozsah a štandard certifikácie zo strany certifikačného orgánu. Klient použije certifikát a značku výlučne tak, aby poskytoval iba informácie o predmete certifikácie, na ktorý sa vzťahuje platný certifikát. Klient môže použiť vyhlásenie o tom, že má certifikovaný systém manažérstva na obale produktu alebo v sprievodnej dokumentácii. Za obal výrobku sa považuje zo, čo môže byť odstránené bez rozpadnutia alebo poškodenia produktu. Za sprievodné informácie sú považované také, ktoré môžu existovať aj samostatne alebo sú ľahko odnímateľné. Typový alebo certifikačný štítok sa považuje za časť výrobku. Vzor vyhlásenia je uvedený v Pravidlách.
- 7.3 COSM TTSK a požiadavky akreditačnej normy ISO/IEC 17021-1:2015 vyžadujú, aby certifikovaný klient:
- a) konal vždy v súlade s Pravidlami pri uvádzaní svojho certifikačného postavenia v komunikačných prostriedkoch, ako je internet, brožúry alebo reklamy, alebo v iných dokumentoch bude konať v súlade s požiadavkami certifikačného orgánu;
 - b) nerobil alebo nedovolil robiť zavádzajúce vyhlásenia týkajúce sa svojej certifikácie;
 - c) nepoužíval ani nedovolil používať certifikát alebo jeho časť zavádzajúcim spôsobom;
 - d) po pozastavení certifikácie prerušil používanie všetkých reklamných prostriedkov, odkazujúcich na certifikáciu;
 - e) po zrušení certifikácie ukončil používanie všetkých reklamných prostriedkov, odkazujúcich na certifikáciu;
 - a) upravil všetky reklamné postupy, ak sa zúži rozsah certifikácie;
 - b) nedovolil odkaz na certifikáciu svojho systému manažérstva takým spôsobom, že certifikačný orgán by sa mohol pokladať za orgán certifikujúci výrobok (vrátane služby) alebo proces;
 - c) nenaznačoval, že certifikácia sa týka činnosti a miest mimo rámca rozsahu certifikácie;
 - d) nevyužíval svoju certifikáciu spôsobom, ktorý by certifikačnému orgánu alebo certifikačnému systému spôsobil stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti.

8. Dôvernosť a mlčanlivosť

Informácie, ktoré audítori hodnotia počas auditu u klienta sú neverejné a prísne dôverné medzi oboma subjektami a nie sú poskytované žiadnym tretím stranám. Výnimku predstavujú individuálne prípady, ku ktorým COSM TTSK zaväzuje akreditačná norma ISO/IEC 17021-1.2015, ak požiadavka na sprístupnenie informácie je daná zákonom alebo iným všeobecne záväzným právnym predpisom (napr. informácie pre regulátorov napr. SNAS podľa zákona č.505/2009 Z. z. o akreditácii, príslušný súd podľa zákona č.140/1961 Zb. - Trestného zákona).

9. Práva a povinnosti certifikovaného klienta

Konkrétne sú upravené zmluvnými stranami v zmluve o kontrolnej činnosti podľa ods. 2.3 a v tomto Poriadku, ktorý je nedeliteľnou súčasťou zmluvy.

1. Klient je povinný poskytnúť súčinnosť COSM TTSK pri príprave a vykonávaní auditu.
2. Klient je povinný zabezpečiť prístup audítorov k zdokumentovaným postupom.
3. Klient je povinný zabezpečiť prístup audítorov na miesta (prevádzky), ktoré sú predmetom auditu.
4. Klient je povinný zabezpečiť účasť manažmentu na úvodnom a záverečnom stretnutí a účasť sprievodcu/ov audítorského tímu.
5. Klient je povinný bezodkladne informovať COSM TTSK o všetkých významných zmenách, ktoré môžu ovplyvniť platnosť aktuálnej certifikácie a ovplyvniť ďalšiu spôsobilosť jeho systému manažérstva plniť požiadavky certifikačnej normy. Jedná sa o zmeny legislatívneho, obchodného, organizačného štatútu a vlastníctva, zmeny organizácie a manažmentu, zmeny kontaktnej adresy a pracovísk, zmeny predmetu činnosti v rozsahu certifikácie a zásadných zmien systému manažérstva a procesov.
6. Klient je povinný informovať audítorov o pravidlách BOZP tak, aby bola zaistená ich bezpečnosť počas výkonu auditu (viď II. Príprava auditu).
7. Klient je povinný umožniť po dohode s COSM TTSK účasť posudzovateľov Slovenskej národnej akreditačnej služby, resp. evaluátorov EA (European Accreditation) na svedeckom posúdení (v rámci tzv. witness auditu) činnosti audítorov COSM TTSK. Títo budú klientovi oznámení vopred a preukážu sa prehlásením o mlčanlivosti.
8. Klient má právo používať certifikát/certifikačnú značku za dodržania Pravidiel.
9. Klient má právo odvolať sa proti rozhodnutiu a sťažovať sa proti postupu COSM TTSK.
10. Klient má právo požadovať informácie o postupoch certifikácie, vysvetlenia k zisteniam a záverom z auditu, musí dostať priestor na otázky a objasnenie nejasností, nevyriešených záležitostí atď.
11. Klient má právo namietat' zloženie audítorského tímu a vyžiadať si doplňujúce informácie ku kompetentnosti audítora alebo technického experta (viď čl. 3 - Príprava auditu).

10. Oznámenie o zmenách certifikačného orgánu klientovi

Zmeny požiadaviek na certifikáciu COSM TTSK povinne oznamuje svojim certifikovaným klientom a následne aj overuje ich plnenie klientom (môže sa jednať najmä o normatívne zmeny a zmeny stanovené regulátormi).

11. Informácie o stave certifikácie

COSM TTSK na požiadanie poskytuje na e-mailovej adrese: certifikacnyorgan@tuv-thueringen.sk informácie o:

- a) zemepisných oblastiach, v ktorých vykonáva činnosť,
- b) stave konkrétnej certifikácie,

c) názve, súvisiacej norme, rozsahu a sídle (miesto a krajina) certifikovaného klienta.

12. Sťažnosti a odvolania

Konkrétny postup odvolania a sťažností je zverejnený na webovom sídle spoločnosti TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. <https://tuv-thueringen.sk/informacie-pre-zakaznikov>.

COSM TTSK zabezpečí, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaní a sťažností nebude viesť k žiadnej diskriminačnej činnosti proti osobe, ktorá odvolanie alebo sťažnosť podala. Na konanie o sťažnostiach a odvolaniach sa nevzťahuje správne konanie.

Sťažnosť proti postupu COSM TTSK je vybavená najneskoršie v lehote do 60 pracovných dní.

Rozhodnutie o sťažnosti alebo odvolaní je sťažovateľovi alebo odvolávajúcemu sa písomne oznámené do 7 pracovných dní od konečného rozhodnutia vedúceho COSM TTSK.

V Nitre, dňa 06.04.2021

Ing. Rudolf Žiak
vedúci COSM TTSK