

VALJANOST OPĆIH UVJETA

Opći uvjeti pružanja usluga primjenjuju se na sve odnose između ADRIACERT-a i klijenata koji koriste usluge ADRIACERT-a, osim ako je drugačije dogovoreno s dodatnim uvjetima navedenim u pisanom ugovoru.

CIJENE I TROŠKOVI

ADRIACERT tereti klijenta za usluge i troškove nastale u vezi s obavljanjem usluge u skladu sa propisanim dokumentima obveznim za primjenu u akreditiranim certifikacijskim tijelima, kako slijedi:

- (1) Broj audit dana za prvu i drugu fazu provođenja audita prema zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001, a time i cijena pružene usluge određuje se na temelju dokumenta: [IAF MD5:2019](#) Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems, međunarodnog akreditacijskog foruma, odnosno iskorištenog vremena za obavljanje usluge.
- (2) Broj audit dana prilikom certifikacije sustava upravljanja informacijskom sigurnošću prema zahtjevima norme ISO 27001:2013, izračunava se korištenjem [ISO 27006:2015](#) i [ISO/IEC TS 27006-2:2021](#) Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems
- (1) Broj audit dana za prvu i drugu fazu provođenja audita ISO 37001:2016 Sustav upravljanja borbom protiv podmičivanja i/ili sustava ISO 22301:2019 Sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja, ADRIACERT koristi vlastite razvijene metode izračuna broja audit dana.
- (2) Broj audit dana za prvu i drugu fazu provođenja audita sustava koji se sastoji od više normi (integrirani sustavi upravljanja), broj audit dana izračunat temeljem IAF MD5, dodatno se korigira temeljem: [IAF MD11:2013](#) Mandatory document for the application of ISO/IEC 17021-1 for audits of integrated management systems.
- (3) Ukoliko se radi o organizaciji koje djeluje na više lokacija, broj audit dana izračun dana audita mora se uskladiti prema dokumentu: [IAF MD1:2018](#) Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization.
- (4) Ukoliko se radi o prijenosu certifikata od drugog certifikacijskog tijela te klijent zahtjeva izdavanje adekvatnog ADRIACERT certifikata, tada se takav proces prijenosa certifikata mora odvijati u skladu sa: [IAF MD2:2017](#) Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

ADRIACERT naplaćuje troškove audita po izvršenju usluge, a prije izdavanja certifikata.

NEPREDVIĐENI DODATNI RADOVI I PONAVLJANJA

U slučaju nepredviđenih dodatnih radova ili u slučaju ponavljanja usluge ili dijelova usluge koja proizlazi iz prirode objekta usluge, cijena se određuje na temelju pisanog ugovora sklopljenog s klijentom (nepredviđeni dodatni radovi).

VALJANOST PONUDE

Ukoliko rok valjanosti ponude ako nije posebno naveden, valjanost ponude je 30 dana.

ZAKLJUČIVANJE CERTIFIKACIJSKOG PROJEKTA

Sporazum o obavljanju usluge smatrat se zaključenim kada naručitelj dostavi izjavu o prihvaćanju ponude i ugovora.

PROMJENE UVJETA CERTIFIKACIJE

Posjednik važećeg certifikata mora u roku od 15 dana obavijestiti ADRIACERT o svim promjenama koje su u bilo kakvoj vezi s opsegom certifikacije kao:

- imena organizacije i/ili adrese,
- promjena važnih podataka za kontakt,
- promjena vlasništva,
- promjena organizacijske strukture
- promjena pravnog statusa,

- stanja (stečaj, likvidacija),
- promjene djelatnosti,
- promjene vezane uz broj lokacija,
- uvođenje/ukidanje druge, treće ili četvrte smjene

PRVA CERTIFIKACIJA

Prva certifikacija sustava upravljanja prema međunarodnim normama sastoji se od provođenja audita 1. stupnja te nakon toga provođenja audita 2. stupnja. Ukoliko se audit 2. stupnja ne provede u roku od 6 mjeseci nakon audita 1. stupnja, tada se audit 1. stupnja mora ponoviti. ADRIACERT ima pravo na naknadu troškova ponavljanja audita 1. stupnja. Ukoliko se audit 1. stupnja ne ponovi unutar 6 mjeseci te audit 2. stupnja nije proveden, smatra se da je klijent odustao od certifikacijskog postupka.

OTKAZIVANJE ILI RASKIDANJE UGOVORA/NARUDŽBE

U slučaju otkazivanja narudžbe/ugovora naručitelj je dužan platiti troškove rada koji su nastali do trenutka otkaza i svih ostalih troškova koji potječu izravno od otkazivanja narudžbe/ugovora.

Raskid narudžbe/ugovora koji traje duže od šest mjeseci smatra se prekidom narudžbe/ugovora. Početak raskida je dan kada naručitelj pismeno obavijesti ADRIACERT o raskidu. Ukoliko naručitelj pismeno ne obavijesti ADRIACERT o prekidu, datum prekida smatrat će se datum na koji je ADRIACERT predao ili je poslao pismeno obavijest o raskidu posla.

Raskidanje posla također vrijedi ako naručitelj ne odgovori na poruke poslone na njegovu adresu naznačenu u ponudi, narudžbi ili zahtjevu.

NEIZVODLJIVOST UGOVORA

Ukoliko ADRIACERT ne može u cijelosti ispuniti narudžbu, ima pravo na naplatu već izvršenih radova.

GUBITAK (OTKAZIVANJE) AKREDITACIJE

U slučaju da ADRIACERT izgubi ili samovoljno otkaže akreditaciju kod Akreditacijske Agencije o tome će pismeno obavijestiti sve svoje klijente te im umjesto akreditiranog certifikata dostaviti neakreditirani u roku od mjesec dana po prestanku važenja akreditacije.

KORIŠTENJE DOKUMENATA

Naručitelj i treće osobe mogu koristiti ADRIACERT dokumente samo u svrhu za koju su izdani. Dokumenti se mogu koristiti samo u cijelosti. ADRIACERT može koristiti rezultate svog rada isključivo za potrebe istraživanja i može ih objaviti samo u ove svrhe bez otkrivanja identiteta naručitelja. ADRIACERT neće koristiti dokumente primljene od naručitelja u svrhe za koje mu nisu dane.

IZVJEŠĆIVANJE, KOMUNICIRANJE

ADRIACERT se obvezuje pridržavati se načela poslovne tajne svih podataka dobivenih u postupcima izvršenja usluge.

ADRIACERT se obvezuje na pridržavanju politika i procedura te Izjave o nepristranosti, povjerljivosti i izbjegavanju sukoba interesa.

ADRIACERT ima pravo obavijestiti u svojim javnim publikacijama da su sustavi upravljanja naručitelja certificirani od strane ADRIACERT-a.

ODGOVORNOST

ADRIACERT je odgovoran naručitelju za štetu ako se to dogodi zbog pogreške. ADRIACERT ne preuzima odgovornost za posao koji nije izveden u ADRIACERT-u ili pod nadzorom ADRIACERT-a. ADRIACERT ne odgovara za bilo kakvu štetu uzrokovanu u slučajevima gdje se rješenja, ankete, podaci ili izjave koriste u svrhe za koje nisu izdane. Naručitelj mora obavijestiti ADRIACERT o pogrešci u ispunjavanju narudžbe/ugovora u roku od 15 dana od dana prihvaćanja ispunjenja obveza.

VIŠA SILA

ADRIACERT nije odgovoran za štetu uzrokovanu okolnostima koje se ne mogu spriječiti, eliminirati ili izbjeći. Pod višom silom smatra se: ratne stanje, državni udar, prirodne katastrofe (požari, poplave, potresi, epidemije i pandemije), neodobrene manifestacije i demonstracije, administrativne mjere i druge okolnosti određene važećim propisima.



OPĆI UVJETI POSLOVANJA ADRIACERT-a (certifikacijska pravila)

U slučaju nastanka viših sila, a posebno kada nije moguće provesti audit na lokaciji odvijanja procesa, klijentu će biti izdan neakreditirani certifikat u slučaju da se radi o kritičnim djelatnostima. U roku od 6 mjeseci klijent mora omogućiti naknadni dolazak auditora na lokacije na kojima se odvijaju procesi, kako bi se proces certifikacije ili recertifikacije zaključio. Ukoliko su ispunjeni svi ostali zahtjevi norme, klijentu će biti izdan važeći certifikat.