

Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering

Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering beskriver Kiwas og kundens rettigheter og plikter ved sertifisering av personer, organer, ledelsessystemer, produkter, prosesser og tjenester.

1. Definisjoner

- 1.1. Kiwa: Kiwa N.V. eller et direkte eller indirekte datterselskap av Kiwa N.V. som har inngått en avtale med kunden som kontraktspart.
- 1.2. Kunde: Den part som har inngått en avtale med Kiwa.
- 1.3. Avtale: Enhver sertifiseringsavtale som har blitt inngått med den hensikt at Kiwa skal utføre sertifiseringstjenester for kunden, enhver endring av en slik avtale og alle rettslige eller andre handlinger relatert til forberedelsen av og/eller gjennomføringen av denne avtalen.
- 1.4. Gjenstand for revisjon: Ethvert bestemt material, produkt, installasjon, prosess, system eller person som revisjonen gjelder for.
- 1.5. Revisjon: Verifisering av at spesifiserte krav til et produkt, en prosess, et ledelsessystem, en person eller et organ har blitt innfridd. Revisjon som fagområde inkluderer aktiviteter som f.eks. testing, inspeksjon, gransking og sertifisering.
- 1.6. Revisjonsresultat: Produktet av en Revisjon (f.eks. en rapport og/eller et sertifikat) som kan inkludere funn av avvik.
- 1.7. Standard for revisjon: Regler, prosedyrer og administrasjon av revisjon i forbindelse med spesifiserte gjenstander for revisjon, som er underlagt de samme spesifiserte krav, spesifikke regler og prosedyrer som bestemt av eieren av standarden.
- 1.8. Eier av standarden: Den juridiske person som eier og opererer en standard for revisjon.
- 1.9. Spesifiserte krav: Fastsatte behov og forventninger. Spesifiserte krav kan være nedskrevet i normative dokumenter som f.eks. forskrifter, bestemmelser og tekniske spesifikasjoner.
- 1.10. Assessor/revisor: En person som utfører revisjoner.
- 1.11. Observatør: Person som ledsager Assessor/revisoren(e), men som ikke griper inn i eller motsier revisjonen, f.eks. inspektører fra Kiwa eller representanter fra akkrediteringsorganet, rapporterende myndighet, regulerende myndighet eller eier av standarden.

2. Virkeområde

- 2.1. Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering gjelder for alle avtaler, med mindre annet er blitt eksplisitt avtalt i skriftlig form.
- 2.2. Ved manglende samsvar mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og standarden for revisjonen, vil sistnevnte legges til grunn.
- 2.3. Ved gjennomføring av en revisjon på lisens fra eieren av standarden, er Kiwa bundet av de kravene eieren av standarden fastlegger. Ved manglende samsvar mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og kravene som er pålagt av eieren av standarden, vil sistnevnte legges til grunn.
- 2.4. Ved utføring av en lovfestet revisjon, er Kiwa bundet av gjeldende lovgivning. Ved manglende samsvar inkonsistens mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og gjeldende lovgivning, vil sistnevnte legges til grunn.
- 2.5. Under utføring av en akkreditert eller forhåndsmeldt revisjon, er Kiwa bundet av de kravene som er pålagt av akkrediteringsorganet eller notifiserende myndighet. Ved manglende samsvar mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og de kravene som blir pålagt av akkrediteringsorganet eller notifiserende myndighet, vil sistnevnte legges til grunn.
- 2.6. Dersom en kompetent domstol fastslår at et vilkår i Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering ikke kan anvendes eller bryter med den alminnelige orden eller gjeldende lovgivning, skal kun denne bestemmelsen ses bort fra, mens de generelle bestemmelsene forøvrig beholder sin fulle gyldighet på alle andre områder. En ugyldig bestemmelse skal erstattes med en bestemmelse som i størst mulig grad gjenspeiler partenes intensjoner.

3. Utføring av revisjonen

- 3.1. Kunden skal bistå Kiwa ved gjennomføringen av revisjonen i overensstemmelse med avtalen og samarbeide med Kiwa på anmodning.

- 3.2. Kiwa er berettiget til å gjennomføre hele eller deler av revisjonen ved hjelp av en trainee-Assessor/revisor som veiledes av en kvalifisert Assessor/revisor.
- 3.3. Der det er nødvendig, skal kunden tillate observatører å være tilstede ved gjennomføringen av revisjonen.
- 3.4. Med Kundens samtykke kan Kiwa sette bort hele eller deler av revisjonen til tredjeparter som oppfyller alle krav med hensyn til standarden for revisjonen, med mindre dette er tillatt i henhold til standarden for revisjonen eller andre gjeldende krav.
- 3.5. Ved sertifisering kan Kiwa bruke tidligere utarbeidede tredjeparts rapporter som sine egne funn, så lenge analysen ble gjennomført:
 - a. for samme gjenstand for revisjon som for den kunden har søkt om;
 - b. i henhold til de samme eller tilsvarende revisjonsmetoder som er spesifisert i standarden for revisjonen;
 - c. av et organ som oppfyller de kravene som er satt i den gjeldende akkrediteringsstandard.
- 3.6. Kiwa skal utføre tester, kalibreringer og inspeksjoner i henhold til de metoder som blir foreslått av kunden og som definert i de spesifiserte kravene. Dersom disse ikke er definert, skal Kiwa velge de mest hensiktsmessige metoder eller, med kundens samtykke, utvikle spesifiserte krav.
- 3.7. Kunden skal betale alle utgifter knyttet til innhenting av tilfredsstillende prøveeksemplarer til testlokaliteten i rett tid og alle utgifter knyttet til destruksjon av prøveeksemplarer eller retur av disse til kunden.
- 3.8. Kiwa skal tillate Kunden å observere gjennomføringen av tester eller kalibreringer, så fremt konfidensialitet garanteres overfor andre kunder. Enhver annen ekstra utgift som måtte oppstå skal belastes kunden.

4. Førstegangssertifisering

- 4.1. Kiwa kan nekte sertifisering når et positivt revisjonsresultat ikke er rimelig forutsigbart. I slike tilfeller vil den gjeldende avtalen bli avsluttet, med mindre Kiwa og Kunden kommer til en annen enighet.

5. Vedlikehold av sertifisering

- 5.1. Ved sertifisering av ledelsessystem eller produkter, er Kiwa berettiget til å pålegge en ekstra revisjon, for kundens regning, i den hensikt å:
 - a. verifisere kundens førstegangs- eller fortsatte implementering av korrigerende tiltak for å rette opp ett eller flere avvik;
 - b. verifisere at kunden har eliminert de forhold som førte til suspensjonen av et sertifikat;
 - c. validere endringer i kundens organisasjon eller prosesser;
 - d. verifisere klager angående kunden fra tredjepart;
 - e. validere endringer i kravene i standarden for revisjonen;
 - f. verifisere kundens korrekte bruk av sertifikater, sertifikatmerker, logoer og piktogrammer.
- 5.2. Kunden skal umiddelbart informere Kiwa om ethvert anliggende som kan påvirke om gjenstanden for revisjonen fortsatt vil oppfylle kravene i henhold til standarden for revisjonen, inkludert, men ikke begrenset til:
 - a. endringer vedrørende rettslig, kommersiell eller organisatorisk status eller eierskap;
 - b. endringer vedrørende organisasjon og administrasjon (f.eks. nøkkelpersoner i ledelsen, beslutningstakere og teknisk ansatte);
 - c. endringer vedrørende kontaktadresse og lokaliteter;
 - d. endringer vedrørende omfang av drift under sertifikatets virkeområde;
 - e. planlagte endringer av gjenstanden for revisjon;
 - f. endringer som kan påvirke varigheten av revisjonen.
- 5.3. Kunden skal registrere alle klager og resultater av påfølgende korrigerende tiltak knyttet til sertifiseringsstandard(-e).
- 5.4. Kunden er ikke berettiget til å outsource sine aktiviteter innenfor sertifiseringens virkeområde, med mindre annet er bestemt i standarden for revisjonen eller Kiwa og kunden er enige om dette.

Uoverensstemmelser

- 5.5. Dersom det blir funnet uoverensstemmelser skal kunden utarbeide en handlingsplan for implementeringen av egnede korrigerende tiltak innenfor en tidsramme satt av Kiwa. Planen skal godkjennes av Kiwa.
- 5.6. Dersom det foreligger uoverensstemmelser eller dersom kunden ikke har vært i stand til å iverksette adekvate tiltak for å korrigere uoverensstemmelsene, kan Kiwa vurdere ett eller flere av følgende tiltak, avhengig av i hvilken grad det haster og/eller hvor betydningsfulle uoverensstemmelsene er:

- a. en skriftlig advarsel;
 - b. en ekstra revisjon;
 - c. økte i eller hardere krav til internkontroll for kunden;
 - d. en midlertidig økning i hyppigheten av revisjoner;
 - e. en umiddelbar suspensjon av sertifikatet for en bestemt tidsperiode;
 - f. en umiddelbar tilbaketrekning av sertifikatet eller en begrensning i sertifikatets virkeområde;
 - g. offentliggjøring av tiltak nevnt under e) eller f) i media som Kiwa anser som passende for dette formål.
- 5.7. Dersom kunden ikke er enig i en uoverensstemmelse som Kiwa har identifisert, kan kunden legge inn en klage i henhold til gjeldende prosedyre for behandling av klager (se artikkel 10.1).
- 5.8. Dersom Kiwa og kunden ikke enes om en korrekt identifikasjon av en uoverensstemmelse og kunden ikke er villig til å implementere korrigerende tiltak, har Kiwa rett til å suspendere, trekke tilbake sertifikatet eller begrense sertifikatets virkeområde. Kunden kan anke denne avgjørelsen (se artikkel 10.2 til 10.5).

6. Suspensjon eller tilbaketrekning av sertifisering og redusering av sertifiseringens virkeområde

- 6.1. Kiwa er berettiget til å suspendere hele eller deler av en sertifisering eller trekke tilbake sertifiseringen eller redusere virkeområdet av sertifiseringen dersom:
- a. Kiwa pålegger dette tiltaket med hjemmel i artikkel 5.6 e) og 5.6 f);
 - b. Kunden har unnlatt å imøtekomme sine finansielle forpliktelser overfor Kiwa;
 - c. Kunden ikke bistår Kiwa ved gjennomføringen av revisjonsaktiviteter i overensstemmelse med avtalen eller ikke samarbeider med Kiwa på anmodning;
 - d. Kunden ikke respekterer enhver annen bestemmelse i henhold til avtalen;
 - e. Kundens produksjon er utilstrekkelig for gjennomføringen av en revisjon under de krav som settes i standarden for revisjonen;
 - f. Kunden ikke etterfølger endrede krav i standarden for revisjonen (se artikkel 7.4) før utløpsdato av kravene i standarden.
- 6.2. Kiwa kan suspendere hele eller deler av sertifikatet dersom en ekstra revisjon er nødvendig (se artikkel 5.1). Dette gjelder kun mens den ekstra revisjonen pågår.
- 6.3. Kiwa er berettiget til å trekke tilbake sertifiseringen eller begrense virkeområdet for sertifiseringen dersom kundens sertifikat har blitt (delvis) suspendert, og utløpsdatoen for suspensjonen har gått ut uten at grunnen til suspensjonen har blitt rettet opp i.
- 6.4. Dersom sertifiseringen av et ledelsessystem med flere lokaliteter har blitt suspendert, trukket tilbake eller virkeområdet til sertifiseringen har blitt redusert, vil Kiwa alltid suspendere, trekke tilbake sertifiseringen eller begrense virkeområdet av sertifiseringen i sin helhet, inklusive alle sertifiserte lokaliteter.
- 6.5. Under sertifiseringens suspensjonsperiode fortsetter avtalen å gjelde, og enhver forpliktelse i henhold til avtalen beholder sin gyldighet.
- 6.6. Fra den dato sertifiseringen blir trukket tilbake avsluttes den gjeldende avtalen, med mindre Kiwa og kunden blir enig om noe annet.
- 6.7. Kiwa eller eieren av standarden forbeholder seg retten til å publisere en liste over alle suspenderte og tilbaketrukkne sertifikater.
- 6.8. Suspensjon eller tilbaketrekning av sertifisering og begrensning av sertifiseringens virkeområde påvirker ikke kundens finansielle forpliktelser overfor Kiwa.

7. Endringer i standarden for revisjonen

- 7.1. Kiwa eller eieren av standarden skal informere kunden om enhver faktisk eller forventet endring i kravene i standarden for revisjonen og den tilhørende overgangsplanen, inklusive overgangsperioden, og hvorvidt dette innebærer en ekstra revisjon.
- 7.2. Kunden skal implementere enhver endring i kravene i standarden for revisjonen.
- 7.3. Dersom kunden ikke samtykker i endringene og/eller overgangsplanen, kan kunden legge inn en klage i henhold til gjeldende prosedyre for behandling av klager (se artikkel 10.1).
- 7.4. Dersom kunden ikke aksepterer endringene eller dersom resultatet av den supplementære revisjonen er negativ, vil sertifikatet bli trukket tilbake etter overgangsperiodens utløp. Kunden kan anke denne avgjørelsen (se artikkel 10.2 til 10.5).

8. Bruk av sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer og piktogrammer

- 8.1. Under en pågående Revisjon for å bevilge eller utvide virkeområdet til en sertifisering, kan kunden ikke henvise til det faktum at sertifiseringen er pågående, med mindre Kiwa og kunden er blitt enige om noe annet.
- 8.2. Så snart sertifikatet har blitt utstedt, kan kunden henvise til sertifiseringen og bruke gjeldende sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer eller piktogrammer i sin interne og eksterne kommunikasjon, i samsvar med gjeldende vilkår for sertifikatet, standarden for revisjonen og/eller de instruksjoner som er gitt av Kiwa eller av en tredjepart som eier logoen/piktogrammet.
- 8.3. Kunden kan ikke bruke logoer utenfor virkeområdet av sertifikatet og/eller standarden for revisjonen med henvisning til at Kunden er sertifisert av Kiwa.
- 8.4. Dersom sertifikatet har blitt suspendert, trukket tilbake eller virkeområdet av sertifikatet har blitt begrenset, må kunden stoppe all bruk av gjeldende sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer eller piktogrammer i sin interne og eksterne kommunikasjon. Ved sertifisering av produkter skal all markedsføring med bruk av sertifiseringsmerket stoppes for produkter som allerede har blitt produsert, eller som er i produksjon på det tidspunkt sertifikatet blir suspendert, trekkes tilbake eller sertifikatets virkeområde begrenses. All annen håndtering av salg av produkter som allerede er produsert krever Kiwas skriftlige godkjenning, som Kiwa kan gi etter skjønn.
- 8.5. Ved produktsertifisering har Kunden ikke lov til å levere sertifiserte produkter under andre handelsmerker, med mindre Kiwa og kunden har blitt enige om dette, og disse produktene blir levert i henhold til de vilkår som Kiwa har fastsatt.
- 8.6. Kunden har ikke lov til å gi eller tillate misvisende uttalelser i forbindelse med sertifiseringen, som for eksempel:
 - a. å indikere at sertifiseringen gjelder for personer, ledelsessystemer, produkter, prosesser, tjenester eller lokaliteter som ligger utenfor avtalt sertifiseringsomfang.
 - b. å henvise til sertifikatet eller å bruke sertifiseringsmerket, logoen eller piktogrammet i markedsføringsdokumenter, tilbud, på internettsider osv. som ikke er relatert til gjenstanden for revisjonen, f.eks. ved å gjøre en generell henvisning til sertifiseringsmerket, logoen eller piktogrammet når også andre, ikke-sertifiserte gjenstander nevnes;
 - c. å bruke sertifiseringsmerket eller -erklæringen på et produkt, en produktforpakning eller på enhver annen måte som kan tolkes som en indikasjon på produkt-, prosess- eller tjenestekonformitet, når kunden kun har sertifisering av ledelsessystemer eller personer;
 - d. å antyde at Kiwa er innforstått med kundens kvalitetsundersøkelser, laboratorietester, kalibrering eller inspeksjonsrapporter og/eller sertifikater;
 - e. å bruke andre verdier for det sertifiserte produktet i reklamedokumenter, tilbud eller på internettsider enn de verdier som er fastsatt på sertifikatet.
- 8.7. Når det gjelder bruk av sertifikatet skal kunden:
 - a. alltid legge frem en fullstendig kopi av hele sertifikatet når en kopi utstedes;
 - b. Utstede en kopi av sertifikatet til sine kunder på forespørsel;
 - c. kun referere til den siste versjonen av sertifikatet.
- 8.8. Kunden kan ikke assosiere sin forretningsaktivitet med Kiwa eller Kiwas logo, med mindre Kiwa har gitt sitt skriftlige samtykke og at forretningsaktiviteten er tilknyttet og/eller Kiwas logo blir brukt i henhold til de kondisjoner som Kiwa har fastsatt.
- 8.9. Kunden er forpliktet til å kompensere Kiwa for ethvert økonomisk tap, enhver skade og utgifter som følger av brudd på de bestemmelser som er nevnt i Artikkel 8.1 til 8.8.
- 8.10. Artikkel 8.1 til 8.9 fortsetter å være gyldig etter tilbaketrekingen av det gjeldende sertifikatet og/eller at den gjeldende avtalen avsluttes.

9. Taushetsplikt

- 9.1. Dersom Kiwa ifølge loven eller en kontraktmessig bestemmelse er forpliktet til å offentliggjøre konfidensiell informasjon, må kunden bli underrettet om den informasjon som er blitt offentliggjort, med mindre det ifølge loven er forbudt å informere kunden.
- 9.2. Kiwa skal verken tilkjennegi eksistensen eller håndteringen av en søknad til tredjepart, med mindre kunden gir sitt skriftlige samtykke.
- 9.3. Observatøren som ønsker å observere Kiwas gjennomføring av en revisjon ved kundens lokalitet skal overholde taushetsplikten.
- 9.4. Kiwa kan rapportere anonymiserte resultatet av en revisjon til tredjepart.

- 9.5. Kiwa kan føre et register med alle utstedte sertifikater og, dersom sertifikater har blitt utstedt på lisens, kan registeret stilles til disposisjon for lisensgiveren.
- 9.6. Kiwa kan på forespørsel gi informasjon om sertifikaters gyldighet til enhver tredjepart.
- 9.7. Taushetsplikten påvirker ikke Kiwas fullmakt til å gi offentlige uttalelser omkring tilbaketrekning eller suspensjon (artikkel 6.7) av et sertifikat.

10. Klage- og ankemuligheter

Klager

- 10.1. Klager fra kunden vil bli behandlet i samsvar med gjeldende prosedyre for behandling av klager.

Anke

- 10.2. Kunden er berettiget til å anke avgjørelser gjort av Kiwa (inklusive suspensjon, avslag, tilbaketrekning av sertifisering eller begrensning av sertifiseringens virkeområde) i henhold til gjeldende ankeprosedyre.
- 10.3. Dersom en avgjørelse ankes mens et sertifikat er suspendert, suspenderes verken avvikshåndteringen eller forlenges fristen for å rette opp i avvik.
- 10.4. Kiwa vil ikke erstatte kostnader som kunden pådrar seg i forbindelse med en anke.

11. Oppsigelse av avtalen

- 11.1. Kunden kan si opp avtalen, helt eller delvis, med overholdelse av en oppsigelsesfrist på minimum tre kalendermåneder, med mindre Kiwa og kunden har blitt enig om noe annet.
- 11.2. Når avtalen blir avsluttet vil ethvert sertifikat utstedt av Kiwa bli tilbaketrasket med øyeblikkelig virkning, med mindre Kiwa og kunden har blitt enig om noe annet.

12. Endringsklausul

- 12.1. Kiwa er berettiget til å endre Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering (under avtalens løpetid). Kiwa skal informere kunden om enhver slik endring av disse bestemmelsene. Dersom kunden ikke aksepterer disse endringene kan kunden avslutte avtalen fra den dagen endringene trer i kraft.

13. Ikrafttreden

- 13.1. Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering trer i kraft 16.04.2018