

1. Audit- en certificatiediensten

1.1 Toepassingsgebied en toepasbaarheid

Dit DQS Audit en Certificatie Reglement ("Reglement") is van toepassing op alle aanbiedingen en/of diensten en alle daaruit voortvloeiende contractuele relatie(s) tussen DQS Holding GmbH, alle gelieerde bedrijven of een van hun agenten (elk "DQS", samen "DQS Group") en elke organisatie/persoon ("Klant") die audit- en certificatiediensten aanvraagt of ontvangt.

Een actuele lijst van alle leden van de DQS Groep is beschikbaar op <https://dqsglobal.com/intl/>

Dit Reglement bestrijkt alle soorten systeemcertificeringen overeenkomstig internationale of nationale normen, met inbegrip van particuliere normen, productcertificering overeenkomstig EU-richtlijnen of nationale wetgeving, product- en dienstencertificering overeenkomstig niet-gereguleerde normatieve documenten, specificaties, eisen of technische voorschriften.

Dit reglement is van toepassing op alle stadia van de certificering of het auditproces, met inbegrip van maar niet beperkt tot dienstaanbiedingen en offertes, contracten, aankoop- en/of werkorders, schema's en aanvullingen overeengekomen tussen DQS en de Klant, behalve wanneer dit schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen of wanneer het wettelijk zo bepaald is.

Dit "Audit- en certificatiereglement" gaat onmiddellijk van kracht na de publicatie ervan en het blijft geldig tot er een nieuwe versie is opgesteld en gepubliceerd. De huidige versie van dit reglement is beschikbaar in het Engels op <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> of op verzoek bij ieder DQS-kantoor. Indien er een discrepantie bestaat tussen een vertaalde versie en de Engelse versie van het document, heeft de Engelse versie voorrang.

Wanneer een certificaat wordt afgegeven aan de klant, zal DQS de diensten verlenen met redelijke zorg en vakmanschap en in overeenstemming met de op dat moment geldende gedragscodes van de relevante DQS-certificatie-instelling. Een kopie van deze gedragscodes, en eventuele wijzigingen daarop die van tijd tot tijd worden uitgevaardigd, zal door de DQS Certificatie-instelling bij aanvang van de diensten aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

1.2 Definitie van termen

"Klant" staat voor klanten en elke organisatie of persoon, met inbegrip van hun vertegenwoordigers, die namens hen informeert naar om het even welke DQS-certificatie- of auditdienst of deze ontvangt.

"DQS" staat voor elk lid van de internationale DQS Groep, met inbegrip van haar dochterondernemingen, geaffilieerde bedrijven en partners of een van hun agenten, die in eigen naam of in naam van een andere DQS-Certificatie-Instelling audit- en certificatiediensten aanbieden en/of leveren aan Klanten.

"DQS-certificatie-instelling" betekent elke DQS-entiteit die geaccrediteerd of gemachtigd is om de respectieve certificaten af te geven.

"Gedragscodes": de gedragscodes die door een DQS-certificatie-instelling voor het desbetreffende certificatieprogramma zijn opgesteld.

"Accrediteringsinstantie": een (openbare of particuliere) organisatie die gemachtigd is certificatie-instellingen aan te stellen en daarop toezicht uit te oefenen.

"Audit" staat voor elke systematische DQS-activiteit voor het verkrijgen van objectief bewijs en de objectieve evaluatie hiervan om te bepalen in welke mate aan bepaalde criteria voldaan wordt.

"Auditor" staat voor assessoren, auditoren en deskundigen die zijn toegewezen aan een certificatie- en auditproces namens de DQS Groep.

1.3 Audit- en certificatiediensten

De audit en certificatie van een managementsysteem, een proces of een product door een onafhankelijke, competente derde partij, zoals DQS, genereert waardevolle voordelen voor de klant. Een DQS-certificaat zal dienen als bewijs van

een geschikt en effectief managementsysteem, een proces of een product, met de mogelijkheid om continu te voldoen aan de verwachtingen van de klant, alsook van de wetgeving en wettelijke eisen.

Tijdens de audit beoordelen gekwalificeerde en ervaren auditoren het managementsysteem en de processen of producten om zeker te zijn van een vlotte toepasbaarheid en effectiviteit in het licht van veranderende markten en omgeving. Door het identificeren van verbeterpotentieel, verbeteren de auditoren de mogelijkheden van de organisatie om vastgestelde doelen en doelstellingen te bereiken, en zo verhogen ze het duurzame succes voor de klant. Met een DQS-certificaat kunnen klanten hun vertrouwen stellen in de organisatie en het gecertificeerde managementsysteem, proces of product dat werd beoordeeld en gecertificeerd volgens erkende normen en specificaties.

1.4 Het contract en commerciële voorwaarden

Dit DQS Audit- en Certificatiereglement, en, voor zover van toepassing, de aanvraag, de offerte, de aanvaarding ervan, de Praktijkcodes, de voorwaarden van de DQS Certificatiemerken en lokale bedrijfsvoorwaarden of commerciële voorwaarden vormen de volledige overeenkomst (het "Contract") tussen de Klant en DQS met betrekking tot het onderwerp hiervan.

Lokale zakelijke voorwaarden of commerciële voorwaarden kunnen clausules bevatten over wettelijke vertegenwoordiging, jurisdictie, aansprakelijkheid, belasting, betalingsvoorwaarden en andere, rekening houdend met lokale wettelijke vereisten. Het contract kan ook worden gevormd door individuele overeenkomsten tussen DQS en de Klant, die altijd dit Audit- en certificatiereglement van DQS als integrerend deel daarvan bevatten door directe opname of verwijzing.

Tenzij anders is bepaald, is geen enkele wijziging van het contract geldig, tenzij deze schriftelijk is vastgelegd.

1.5 Contractuele relatie met de DQS-certificatie-instelling

Telkens wanneer een DQS-kantoor een dienst levert onder autorisatie of accreditatie van een andere DQS-certificatie-instelling, handelt het als een agent in naam van en voor rekening van die instelling. De offerte identificeert de respectievelijke DQS-certificatie-instelling en de aanvaarding en ondertekening van het lokale contract vormt een wettelijk bindend certificatiecontract tussen de Klant en de DQS-certificatie-instelling. Hoewel de agent gemachtigd is om de Klant kosten aan te rekenen voor de dienstverlening en certificatie, blijft de verantwoordelijkheid voor de certificatieactiviteiten en de operationele controle onder een specifieke accreditatie steeds bij de DQS-certificatie-instelling die verantwoordelijk is voor, en de bevoegdheid behoudt voor, haar beslissingen met betrekking tot de certificatie, met inbegrip van het toekennen, weigeren, behouden van de certificatie, uitbreiden of beperken van de scope van de certificatie, vernieuwen, schorsen of herstellen na schorsing, of het intrekken van de certificatie.

2. Het certificatieproces

DQS beoordeelt het managementsysteem, processen of producten van zijn Klant, of delen ervan, met als doel het vaststellen van de overeenstemming met de afgesproken en erkende eisen, zoals internationale, nationale of sectorspecifieke normen of specificaties. Het desbetreffende certificatieproces kan uit een of meerdere stappen bestaan en eindigt meestal met een auditrapport dat de auditresultaten documenteert. Wanneer de klant een certificering wenst, zal de betreffende DQS-certificatie-instelling een klant-specifiek certificaat uitgeven dat de conformiteit aan de respectievelijke eisen bevestigt, wanneer de vervulling van alle van toepassing zijnde eisen duidelijk werd aangetoond.

Als er afwijkingen van de eisen van de respectievelijke standaard of specificatie worden vastgesteld tijdens een audit, dan moeten de corrigerende maatregelen aantoonbaar worden getroffen door de klant binnen een bepaald tijdsbestek. Certificaten zullen enkel worden afgegeven nadat de effectieve implementatie van geschikte corrigerende maatregelen werd aangetoond. Het bereik en de duur van de geldigheid zullen worden vermeld op het certificaat.

De meeste auditbevindingen zijn gebaseerd op een steekproefproces, gericht op betrouwbaar bewijs voor een effectieve implementatie en conformiteit van het managementsysteem, het proces of het product. Verdere bedrijfsaspecten kunnen bestaan, positief of negatief, die niet werden beoordeeld door het auditteam. Het is alleen de verantwoordelijkheid van de organisatie om de potentiële impact en reikwijdte van de bevindingen te onderzoeken en te evalueren, en zodoende continu te zorgen voor een volledige naleving van de toegepaste norm(en). In geval van niet-naleving is DQS niet aansprakelijk.

DQS is onafhankelijk, neutraal en objectief in zijn audits en certificeringen. Alle audits worden normaliter uitgevoerd op de plaats waar de klant zijn activiteit uitoefent (on-site), maar ze kunnen gedeeltelijk worden uitgevoerd, vervangen of aangevuld met auditactiviteiten op afstand (off-site). Het type, de uitgebreidheid en het tijdschema van de procedure zijn onderworpen aan een afzonderlijke overeenkomst tussen de partijen. DQS tracht elke verstoring van het zakelijk proces te beperken tijdens de uitvoering van de audit in het bedrijf zelf.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.lement

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
hap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
hap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
schap.

2 / 10

Het certificeringsproces zal in het algemeen de volgende stappen bevatten:

2.1 Het proces begint met de noden en verwachtingen van de klant. DQS wil meer weten over de organisatie van de klant, zijn managementsysteem, de grootte en de aard van de processen. Rekening houdende met de van toepassing zijnde normen en specificaties, zullen beide partijen samen de doelstellingen voor de audit en/of certificatie bepalen.

2.2 DQS zal een gedetailleerde offerte voor de audit- en certificatiediensten afleveren, afgestemd op de individuele behoeften van de klant, op basis van de door hem verstrekte informatie. Een schriftelijk contract specificeert alle te leveren prestaties en de geldende audit- en certificatiecriteria.

2.3 Een pre-audit kan dienen als prestatie- of gapanalyse, waarbij de sterke en de verbeterpunten worden geïdentificeerd. Voor grotere audit- en certificatieprojecten biedt een projectplanningsvergadering een uitstekende gelegenheid voor de klant om de lead auditor te ontmoeten en om een op maat gemaakt auditplan op te stellen voor alle betrokken functies en locaties. Beide diensten zijn optioneel.



2.4 Fase 1-audit: de certificeringsprocedure zelf begint met een toetsing en evaluatie van de systeemdokumentatie, doelstellingen, resultaten van de management review en interne audits. Tijdens dit proces zal worden bepaald of het managementsysteem van de klant voldoende is ontwikkeld en dus klaar is voor certificatie. De auditor zal zijn bevindingen uitleggen en de vereiste activiteiten ter voorbereiding van de fase 2-audit coördineren. De fase 1-audit is meestal niet van toepassing op de certificering van processen en producten.

2.5 Fase 2-audit: het aangeduide auditteam zal managementsysteem, de processen of producten van de klant beoordelen op de plaats van productie of dienstverlening en/of door gebruik te maken van audittechnieken op afstand. Door het toepassen van duidelijk gedefinieerde management-systeemnormen en –specificaties zal het auditteam de doeltreffendheid van alle functionele gebieden en van alle processen beoordelen, gebaseerd op observaties, inspecties, interviews, inzage van relevante documenten, en andere audittechnieken. Het auditresultaat, met inbegrip van een aanbeveling over de certificering en alle bevindingen, zal worden gepresenteerd aan de klant tijdens de afsluitende vergadering en in een schriftelijk verslag worden opgenomen. Vereiste actieplannen zullen worden overeengekomen als dat nodig is.

2.6 Systeemevaluatie: de certificatiefunctie van de betreffende DQS-certificatie-instelling zal het auditproces en de resultaten ervan beoordelen, en onafhankelijk beslissen over de afgifte van een certificaat, op basis van objectief bewijsmateriaal. De aanbeveling die door het auditteam wordt gegeven en in het rapport wordt gedocumenteerd, is niet bindend voor de DQS-certificatie-instelling en de beslissing om een certificaat af te geven, staat uitsluitend ter beoordeling van de DQS-certificatie-instelling. De klant ontvangt een auditrapport waarin de auditresultaten gedocumenteerd zijn. Wanneer aan alle vereisten voldaan is, ontvangt de klant ook het certificaat.

2.7 Periodieke audits: halfjaarlijks of ten minste eenmaal per jaar zal er een audit van de kritische onderdelen van het managementsysteem plaatsvinden. Verbeterpotentieel zal worden vastgesteld met een focus op continue verbetering en duurzame effectiviteit. Voor productcertificatie wordt een periodieke audit meestal vervangen door een jaarlijkse her-certificeringsaudit.

2.8 Her-certificeringsaudit: een certificaat is geldig voor een beperkte periode, meestal voor een maximum van drie jaar. Aan het einde van deze cyclus zal een nieuwe audit worden uitgevoerd om de continue vervulling van alle van toepassing zijnde normen te verzekeren. Onder voorbehoud van deze vervulling zal een nieuw certificaat worden afgeleverd.

Voor sectorspecifieke normen of proces- en productcertificatie kan het beschreven certificatieproces afwijkend zijn.

3. Rechten en plichten van de klant

3.1 Handhaving van het managementsysteem/conformiteit van processen en producten

Om een certificaat te verkrijgen en behouden, moet de klant een gedocumenteerd managementsysteem implementeren en onderhouden. Het systeem moet voldoen aan de eisen van de norm of specificatie waarop het is gebaseerd. In het geval van proces-/productcertificatie is de klant verantwoordelijk voor het verzekeren van de voortdurende conformiteit. De klant zorgt ervoor dat alle bewijzen van conformiteit en doeltreffendheid van het door te lichten managementsysteem, processen of producten direct beschikbaar zijn voor het aangewezen auditteam. De klant zal alle nodige maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat het managementsysteem, de processen of de producten te allen tijde wordt onderhouden op een conforme en effectieve wijze.

De klant wordt op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in het certificeringsprogramma of nieuwe of herziene eisen die van invloed zijn op de klant. Indien de certificering van toepassing is op de lopende productie, zal de klant ervoor zorgen dat het gecertificeerde product blijft voldoen aan het systeem of de producteisen. DQS zal de implementatie van wijzigingen door de klant verifiëren en de vereiste maatregelen in het certificeringsproces initiëren.

3.2 Toegang tot informatie

De klant treft alle nodige regelingen om ervoor te zorgen dat DQS toegang heeft tot alle noodzakelijke informatie (documentatie en dossiers), personeel en de vereiste faciliteiten (relevante apparatuur, locatie(s), ruimten) om de audit- en evaluatietaken uit voeren, met inbegrip van het onderzoek van klachten. In het geval van productcertificatie omvat dit ook toegang tot relevante onderaannemers. DQS kan de uitvoering van alle of een deel van de diensten delegeren aan een agent of een onderaannemer en de Klant machtigt DQS om alle informatie die nodig is voor een dergelijke uitvoering bekend te maken aan de agent of onderaannemer. De Klant verplicht alle aangeduide vertegenwoordigers en werknemers ertoe toegang te verlenen aan en het auditteam tijdig te voorzien van accurate en volledige informatie en objectief bewijsmateriaal van alle processen die relevant kunnen zijn voor de audit en de evaluatie. De Klant stemt ermee in dat geverifieerd objectief bewijsmateriaal wordt verzameld en/of geregistreerd en bij de auditdocumentatie wordt gevoegd. Binnen het toepassingsgebied van gecertificeerde managementsystemen, processen en/of producten moeten alle documenten die te maken hebben met klachten en hun corrigerende maatregelen op aanvraag aan DQS worden voorgelegd.

3.3 Bekendmaking van veranderingen en speciale incidenten

De klant is verplicht om DQS onmiddellijk op de hoogte te brengen van veranderingen die het gecertificeerde managementsysteem, processen of producten kunnen beïnvloeden. Dit geldt in het bijzonder voor de aankoop of verkoop van het hele bedrijf of delen ervan, voor elke verandering in eigendom, voor belangrijke wijzigingen in de activiteiten, voor fundamentele wijzigingen in processen, voor incidenten zoals een ernstig ongeval of een ernstige schending van de regelgeving/wettelijk verplichtingen die de betrokkenheid van de bevoegde regelgevende instantie vereist, of voor het aanvragen van een faillissement of schikkingsprocedures. In elk van deze gevallen zal DQS overleggen met de klant en onderzoeken hoe het certificaat kan behouden blijven.

De klant is verplicht om DQS onmiddellijk op de hoogte te stellen in geval van een product recall. De afzonderlijke certificeringsnormen en hun voorschriften hanteren verschillende termijnen om deze deadline te halen. Deze specificaties zijn te vinden in de respectievelijke normen en hun toepasselijke regelgeving.

3.4 Onafhankelijkheid van de audit

De klant is verplicht om alles wat de onafhankelijkheid van de werknemers en auditoren van DQS in het gedrang kan brengen, te vermijden. Dit is in het bijzonder van toepassing op aanbiedingen van consultancy of van bezoldigd of freelance werk, en op aparte overeenkomsten over honoraria of andere geldelijke beloningen.

3.5 Recht om de auditor te weigeren

Voorafgaand aan de bevestiging van de auditdatum behoudt de klant zich het recht voor om de door DQS toegewezen auditor(en) te weigeren, mits een goede motivering. In gerechtvaardigde gevallen, bijvoorbeeld in geval van een bedreiging van de onpartijdigheid, en indien de toepasselijke accreditatieregels het toelaten, zal DQS een vervanger voor de afgewezen auditor toekennen.

3.6 Vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging

De documenten die DQS aan de klant levert, met inbegrip van de keurmerken en het DQS-certificaatsymbool, zijn beschermd door auteursrecht. De klant erkent uitdrukkelijk dat alle documenten die worden geleverd of ter beschikking worden gesteld door DQS ter inzage, het eigendom van DQS blijven, dat ze enkel gebruikt zullen worden voor de behoeften van het bedrijf en dat ze niet ter beschikking gesteld zullen worden van derden noch gebruikt zullen worden

voor andere dan de overeengekomen doeleinden. De klant is tot strikte geheimhouding verplicht zowel over alle informatie die wordt bekendgemaakt binnen de voorwaarden van deze overeenkomst als over alle kennis van zaken met betrekking tot DQS, zijn werknemers en auditoren. Deze verplichting blijft ook van toepassing na beëindiging van het contract. De klant aanvaardt deze verplichting eveneens namens alle plaatsvervangende vertegenwoordigers en hulppersoneel. De klant mag het auditrapport in zijn geheel doorzenden. Uittreksels doorsturen is niet toegestaan.

3.7 Recht om certificatie en keurmerken te gebruiken

Een geldig DQS-certificaat geeft de klant het recht om het certificaat en de bijbehorende certificatiekeurmerken, en in sommige gevallen de accreditatiekeurmerken, voor promotiedoeleinden te gebruiken volgens de regels die op de [DQS-website](#) zijn gepubliceerd.

Geautoriseerd gebruik van het auteursrechtelijk beschermde [DQS Gecertificeerd-Managementsysteemmerk](#), het [UL Geregistreerd-Bedrijfsmerk](#)® en andere certificatie- of accreditatiekeurmerken, verbetert het vertrouwen van klanten in het gecertificeerde managementsysteem en de respectieve prestaties. Deze keurmerken worden vaak gebruikt op briefpapier van het bedrijf, in brochures, op internet, op beurzen, op voertuigen of in advertenties. De keurmerken zijn direct verbonden met de gecertificeerde organisatie en haar managementsysteem, processen of producten.

Het gebruik van certificaten en keurmerken is beperkt tot het toepassingsgebied en de geldigheidsduur van de certificatie. Ze mogen niet gebruikt worden op een product of een productverpakking of op een andere manier die kan worden geïnterpreteerd als de aanduiding van de conformiteit van het product.

3.8 Klachten

Elke klant van DQS heeft recht op diensten die worden uitgevoerd binnen het afgesproken toepassingsgebied op een zodanige manier dat alle redelijke verwachtingen en vereisten vervuld worden. In geval van een niet-nakoming is de klant gerechtigd om een klacht neer te leggen bij de desbetreffende DQS-onderneming. In dat geval zal DQS om bijkomende informatie vragen ter analyse, en om verbeteringen aan te brengen.

3.9 Beroep

Indien een klant het niet eens is met een specifieke certificatiebeslissing, kan de klant schriftelijk beroep aantekenen en verzoeken om de beslissing te heroverwegen. Een afzonderlijke onpartijdige technische reviewer van de betreffende DQS-certificatie-instelling, die niet betrokken was bij de uitvoering van de audit en de initiële beslissing, neemt de definitieve beslissing over een beroep. De directie van de DQS-certificatie-instelling wordt tijdens de beroepsprocedure steeds op de hoogte gehouden van de status.

4. Rechten en plichten van DQS

4.1 Auditeren van managementsystemen

DQS controleert de conformiteit en de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem, processen of producten van zijn klant door regelmatig audits uit te voeren (meestal op halfjaarlijkse of jaarlijkse basis). Voor deze auditdoeleinden heeft DQS het recht op toegang tot de terreinen van de klant binnen het kader van de geplande auditbezoeken. Daar mag DQS activiteiten observeren, processen, producten en diensten inspecteren, medewerkers en vertegenwoordigers interviewen, documenten en relevante gegevens nakijken, en informatie verzamelen via andere audittechnieken om voldoende objectief bewijs te krijgen waarop een certificeringsbesluit kan worden gebaseerd. Mocht DQS van derden informatie ontvangen die de conformiteit of de doeltreffendheid van een door ons gecertificeerd managementsysteem, proces of product betwist, dan is DQS gerechtigd om aanvullende, niet-routinematige audits uit te voeren na overleg met de klant. In wettelijk gereguleerde gebieden is DQS gerechtigd om extra, onaangekondigde audits uit te voeren wanneer deze nodig zijn.

4.2 Accreditering en machtiging

DQS-certificatie-instellingen zijn gemachtigd door verschillende accreditatie instanties, overheidsinstanties en niet-gouvernementele autoriteiten of programmeigenaars om auditrapporten en certificaten uit te geven volgens verschillende normen en specificaties. Dit brengt de verplichting met zich mee om werknemers of hulppersoneel van deze instellingen aan audits te laten deelnemen. In overeenstemming met de relevante accreditatie- en machtigingsregels verleent DQS deze personen toegang tot zowel zijn eigen documenten als de klantgerelateerde data, met inachtneming van de vereisten betreffende vertrouwelijkheid die in dit document worden uiteengezet. Bovendien worden klantgerelateerde data en auditresultaten doorgegeven aan deze instellingen, telkens als individuele normen of specificaties dit uitdrukkelijk vereisen. Door het aanvaarden van dit Audit- en

certificatiereglement, stemt de klant in met de relevante accreditatie- en machtigingsregels in hun huidige versie (bijvoorbeeld ISO/IEC 17021-1 of ISO/IEC 17065), met inbegrip van al het voorgaande.

DQS-certificatie-instellingen zijn gerechtigd de levering van alle of een deel van de diensten, met uitzondering van eventuele certificatiebeslissingen, te delegeren aan andere DQS-vestigingen, een agent of een onderaannemer. Wanneer certificaten worden afgegeven door een DQS-certificatie-instelling, anders dan de lokale DQS-partner van de Klant, zijn alle relevante rechten en verplichtingen hierin gelijkelijk van toepassing op de DQS-certificatie-instelling en de lokale dienstverlener.

4.3 Aanstelling van auditoren

Het aanduiden van de bevoegde auditoren is de verantwoordelijkheid van DQS alleen. DQS verbindt zich ertoe enkel gebruik te maken van auditoren die geschikt zijn voor de taak, en baseert zich daarvoor op hun technische kwalificaties, hun ervaring en hun persoonlijke vaardigheden. Het zijn allemaal gekwalificeerde auditoren voor de vereiste norm(en) of specificatie(s) en ze hebben de gepaste ervaring met het werkgebied van de klant, met management en met auditen. In veel gevallen kan DQS een auditteam aanduiden van twee of meer auditoren voor een specifieke audit of certificatieproces. Op aanvraag stuurt DQS een verkorte cv van de geselecteerde auditor naar de klant.

Indien een auditor plots niet meer beschikbaar is voor of tijdens de audit, zal DQS er in de mate van het mogelijke naar streven een geschikte vervanger aan te duiden.

4.4 Audits plannen

DQS heeft het recht en de verplichting om audits van het managementsysteem, processen of producten van de klant te plannen. Bij de auditplanning wordt rekening gehouden met de agenda van beide partijen, binnen de termijnen die worden voorgeschreven door de normen. Alle auditafspraken worden schriftelijk overeengekomen. Na hun bevestiging zijn deze auditdata bindend. Individuele auditovereenkomsten kunnen bepalingen bevatten ter compensatie voor het annuleren of uitstellen van bevestigde audits.

Afhankelijke van de norm, kan certificering ook onaangekondigde audits omvatten, die ofwel volledig onaangekondigd zijn ofwel op korte termijn worden aangekondigd. Indien een onaangekondigde audit niet kan worden uitgevoerd om redenen waarvoor de klant verantwoordelijk is (ontzegging van toegang) kan DQS de daadwerkelijk gemaakte kosten voor de voorbereiding van de onaangekondigde audit in rekening brengen bij de klant. De gecertificeerde site moet de nodige stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat toegang wordt verleend aan de auditor in geval van een onaangekondigde audit.

4.5 Uitgave van rapporten en certificaten

DQS zal een auditrapport en een DQS-certificaat (hierna aangeduid als "certificaat") publiceren en aan de klant leveren, zodra de klant aan alle certificatievereisten en contractuele verplichtingen voldoet. De certificeringbeslissing is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de DQS-certificatie-instelling, op basis van de aanbeveling van de auditor en van alle auditresultaten, zoals die werden vastgelegd of vermeld in het auditrapport. Eventuele aanbevelingen in een rapport zijn niet bindend voor de DQS-certificatie-instelling. Het rapport en de certificaten blijven eigendom van DQS; DQS verleent aan de opdrachtgever het recht deze te gebruiken in overeenstemming met dit Reglement. DQS-certificaten zijn geldig voor een beperkte periode, meestal een maximum van drie jaar, te rekenen vanaf de datum van uitgifte.

4.6 Vertrouwelijkheid en databeveiliging

DQS verbindt zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens (bv. volgens Artikel 4 van de GDPR en andere wettelijke toepassingen) van de klant en zijn werknemers die niet openbaar beschikbaar zijn, zowel die over interne zaken van de klant zelf als over zijn zakenrelaties, die hem ter beschikking wordt gesteld in het kader van zijn activiteiten op het terrein van de klant. Dit geldt ook voor alle mondelinge en schriftelijke resultaten van de audit. DQS geeft alleen informatie aan derden door met de schriftelijke toestemming van de klant, tenzij wettelijk verplicht of uitdrukkelijk anders is bepaald in dit Audit- en certificatiereglement. Deze verplichtingen gelden ook na de beëindiging van een contract. In sommige sectoriële certificatieschema's wordt een deel van de audit- en klantgegevens verplicht behandeld in aanvragen die door de eigenaar van de schema's worden ingediend (bv. auto-, luchtvaart- en voedselschema's); de klant stemt hiermee in.

Tenzij anders vereist door de relevante accreditatie-instantie of door de wet, bewaart DQS in zijn archief alle documenten die verband houden met audits en certificeringen gedurende minimaal twee certificeringscycli (gewoonlijk zes jaar). Toepasselijke nationale of internationale wettelijke vereisten (bijv. van de GDPR) worden volledig in aanmerking genomen. Aan het einde van de minimale archiefperiode bewaart of verwijdert DQS de materialen naar eigen goeddunken, tenzij anders geïnstrueerd door de Klant; vergoedingen voor het uitvoeren van dergelijke instructies worden gefactureerd aan de Klant.

4.7 Publiciteit

DQS is gerechtigd een register van alle klanten die houder zijn van een geldend DQS-certificaat te onderhouden en publiceren. Deze publicatie bevat de naam en het adres van het gecertificeerde bedrijf, samen met het toepassingsgebied, de referentienorm of –specificatie en de status van het certificaat. De Klant stemt in met de publicatie van dergelijke informatie, evenals met de publicatie van dezelfde gegevens in verplichte nationale en internationale databanken die worden beheerd door de autoriteiten van het land, accreditatie-instanties of programma-eigenaren. Bovendien worden de klantgegevens in het kader van de orderverwerking opgeslagen en verwerkt in externe databanken van de schema-eigenaren. Met de aanvaarding van de offerte gaat de klant ook akkoord dat de klantgegevens in de desbetreffende databanken kunnen worden opgeslagen, geraadpleegd ingezien door derden.

4.8 Elektronische communicatie

Ongeacht het voorgaande machtigt de klant DQS om ongecodeerde vertrouwelijke informatie en andere informatie via internet of een openbaar netwerk naar e-mailadressen of andere locaties die door de klant werden voorzien, te sturen. De klant erkent dat DQS de privacy en de vertrouwelijkheid van die overdracht niet kan garanderen. De klant stemt ermee in dat het versturen van vertrouwelijke informatie via internet of een ander publiek netwerk geen schending van een geheimhoudingsplicht uit hoofde van dit Audit- en certificatiereglement betekent en dat DQS niet aansprakelijk is voor schade als gevolg van dergelijke transmissies, op voorwaarde dat deze vertrouwelijke gegevens worden verwerkt met dezelfde mate van zorg als DQS zijn eigen vertrouwelijke informatie verwerkt.

Indien de klant een koppeling plaatst naar de DQS-website, is de klant het ermee eens dat: (i) de informatie op de DQS-website eigendom is van DQS; (ii) de gekoppelde website de gebruiker rechtstreeks kan doorschakelen naar de website van DQS zoals die geplaatst is door DQS zonder dat daar enige frames, browservensters of inhoud van derden worden opgelegd; en dat (iii) de gekoppelde website niet mag verklaren of impliceren dat de klant of diens producten of diensten worden onderschreven door DQS.

5. Certificaten en keurmerken

5.1 Uitreiking van certificaten en gebruik van keurmerken

De DQS-certificatie-instelling reikt certificaten uit ter bevestiging van de conformiteit van het managementsysteem, processen of producten van de klant volgens geselecteerde nationale en internationale normen, alsook volgens erkende industrie- of klantspecifieke eisen, nadat de klant tijdens een audit heeft aangetoond dat zijn bedrijf aan alle van toepassing zijnde eisen heeft voldaan. De klant heeft het recht om het certificaat en de bijbehorende keurmerken te gebruiken om het vertrouwen van zakelijke partners te bevorderen.

Bij afgifte van een certificaat zal er een voortdurende bewakingsdienst worden opgezet om ervoor te zorgen dat de conformiteit van het managementsysteem, processen of producten zonder onderbreking gehandhaafd blijft. De oprichting en het onderhoud van de certificering is afhankelijk van de uitvoering van de audit- en certificatieovereenkomst en de voortdurende naleving van de bepalingen en voorwaarden door de klant.

De klant gaat akkoord om met DQS samen te werken bij het vaststellen van de feiten als er wordt gemeld dat het managementsysteem van de klant, zijn processen, producten of diensten niet in overeenstemming zijn met de wetgeving, certificering of andere van toepassing zijnde voorschriften, met inbegrip van het delen van informatie die de klant verkrijgt met betrekking tot de gerapporteerde afwijkingen. Hij is het ermee eens dat hij aan DQS rapporteert over de vereiste corrigerende maatregelen.

De klant stemt ermee in dat de opvolgingservice, zoals periodieke audits, en eventuele speciale audits die worden uitgevoerd door DQS zijn ontworpen ter controle van de middelen die de klant gebruikt om de conformiteit van zijn managementsysteem, processen of producten met de certificatie-eisen te verzekeren. De klant kan op geen enkele wijze ontheven worden van zijn verantwoordelijkheid voor zijn managementsysteem, processen, producten en diensten binnen de scope van zijn certificatie.

Certificaten en keurmerken mogen niet worden overgedragen aan rechtsopvolgers of andere bedrijven. Wanneer een certificatie wordt opgeschort, ingetrokken of nietig verklaard, mag de Klant geen reclame meer maken met zijn certificatie. De klant verbindt zich ertoe alle fysiek afgegeven certificaten terug te sturen na een intrekking of nietigverklaring. Retentierecht is uitdrukkelijk uitgesloten.

5.2 Niet-uitreiking van een certificaat

De DQS-certificatie-instelling mag enkel certificaten uitreiken indien aan alle vereisten van de geselecteerde normen, specificaties en contracten voldaan is volgens de audit (initiële certificering/her-certificering). Indien dit niet het geval

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.lement

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

9 / 10

is, beschrijft de auditor de tekortkomingen in een afwijkingsrapport en/of identificeert hij de beperkingen op een andere manier waaraan de klant gevolg moet geven zodat er toch een certificaat kan worden uitgereikt.

Alle tekortkomingen of beperkingen moeten worden weggewerkt vóór het uitreiken van een DQS-certificaat. Als dat nodig is, zal DQS de audit opnieuw geheel of gedeeltelijk uitvoeren. Indien de tekortkomingen niet werden weggewerkt, of indien de basisvoorwaarden voor het toekennen van een certificaat niet werden bereikt, zelfs na een vervolg- of speciale audit, dan wordt de certificatieprocedure beëindigd met de uitgave van een rapport zonder een certificaat.

5.3 Schorsing, intrekking en nietigverklaring van een certificaat

5.3.1 Schorsing

De DQS-certificatie-instelling behoudt zich het recht voor een certificaat tijdelijk te schorsen indien de klant de certificering of de contractuele of financiële verplichtingen tegenover DQS schendt, met inbegrip van maar niet beperkt tot:

- Corrigerende maatregelen werden niet aantoonbaar en effectief ingevoerd binnen de overeengekomen termijn;
- De afspraken die door DQS werden voorgesteld voor audits die noodzakelijk zijn voor het onderhoud van de certificatie werden niet nagekomen, en de voorgeschreven frequentie sinds de vorige audit is daarmee overschreden;
- DQS werd niet tijdig geïnformeerd over geplande wijzigingen in het managementsysteem, speciale incidenten of het terugroepen van producten (zie 3.3) of andere wijzigingen die de conformiteit beïnvloeden van het systeem met de norm of specificatie die de basis vormt voor de audit;
- Verplaatsing van de gecertificeerde locatie/installatie zonder voorafgaande kennisgeving aan DQS;
- Een DQS-certificaat of een certificatiesymbool werd op een misleidende of ongeoorloofde manier gebruikt;
- Verschuldigde betalingen voor audits en certificeringdiensten werden niet tijdig gedaan, na ten minste een schriftelijke herinnering.

De DQS-certificatie-instelling heeft ook het recht om een certificaat op te schorten als er na het certificeringsbesluit significante overtredingen van de accreditatieregels bekend worden en in geval van overmacht (zie 6.6).

De DQS-certificatie-instelling brengt de klant schriftelijk op de hoogte van een voorgestelde schorsing. Indien de redenen voor de schorsing niet binnen de twee weken werden weggewerkt, licht DQS de klant schriftelijk in over de schorsing van de certificatie. Hierbij vermeldt DQS de redenen, evenals de corrigerende maatregelen die noodzakelijk zijn om de certificatie weer te herstellen.

Certificaten worden voor een beperkte periode geschorst (meestal maximum negentig dagen). Indien de vereiste maatregelen aantoonbaar en effectief werden ingevoerd binnen de vastgestelde termijn, wordt de schorsing van het certificaat ingetrokken. Indien de vereiste maatregelen niet werden ingevoerd binnen de vastgestelde termijn, kan de DQS-certificatie-instelling het certificaat intrekken, zoals hieronder wordt beschreven.

5.3.2 Intrekking

De DQS-certificatie-instelling behoudt zich het recht voor certificaten in te trekken of ongeldig te verklaren na een schriftelijke kennisgeving als:

- De schorsingstermijn van het certificaat overschreden is;
- De overeenstemming van het managementsysteem, processen of producten met de norm of specificatie waarop het is gebaseerd, niet gegarandeerd is, of als de klant de tekortkomingen niet kan of wil wegwerken;
- De klant de certificatie voor reclamadoeleinden blijft gebruiken na de schorsing ervan;
- De klant de certificatie op een zodanige manier gebruikt dat de reputatie van de DQS-certificatie-instelling of DQS ondermijnd wordt;
- Er aan de randvoorwaarden die leiden tot de uitreiking van een certificaat niet meer wordt voldaan;
- De klant een vrijwillige of onvrijwillige faillissementsaanvraag indient;
- De klant de contractuele relatie met DQS effectief beëindigt.

5.3.3 Nietigverklaring

De DQS-certificatie-instelling behoudt zich het recht voor certificaten nietig te verklaren of ze met terugwerkende kracht ongeldig te verklaren als:

- Achteraf blijkt dat de randvoorwaarden die vereist zijn voor de uitreiking van een certificaat toch niet waren vervuld;
- De klant de certificatieprocedure in gevaar heeft gebracht zodat de objectiviteit, neutraliteit of onafhankelijkheid van het auditresultaat naar het oordeel van DQS in het gedrang zijn.

6. Varia

6.1 Geen partnerschap of agentschap

Partijen erkennen dat DQS de diensten levert aan de Klant als een onafhankelijke contractant en dat het contract geen partnerschap, agentschap, tewerkstelling of fiduciaire relatie creëert tussen DQS en de Klant.

De Klant erkent dat DQS noch in de plaats treedt van de Klant of van een derde, noch hem ontslaat van enige van zijn verplichtingen, noch op enige andere wijze enige verplichting van de Klant tegenover een derde of van een derde tegenover de Klant overneemt, vermindert, intrekt of zich ertoe verbindt deze na te komen.

6.2 Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

DQS oefent bij de uitvoering van de diensten de vakkundigheid, zorgvuldigheid en toewijding uit die redelijkerwijs mag worden verwacht van een gerenommeerde aanbieder van soortgelijke diensten en aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor schade in gevallen van bewezen nalatigheid.

Niets in dit Reglement zal de aansprakelijkheid van DQS jegens de Klant voor overlijden of persoonlijk letsel of voor fraude of enige andere zaak die het gevolg is van nalatigheid van DQS en waarvoor het onwettig zou zijn om zijn aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken, uitsluiten of beperken.

Tenzij anders overeengekomen, is de totale aansprakelijkheid van DQS jegens de Klant met betrekking tot enige vordering voor verlies, schade of kosten van welke aard ook beperkt, met betrekking tot een gebeurtenis of een reeks van samenhangende gebeurtenissen, tot een bedrag gelijk aan het dubbele van de vergoedingen betaald aan DQS onder het contract.

DQS zal niet aansprakelijk zijn voor claims voor verlies, schade of kosten tenzij een arbitrageprocedure wordt gestart binnen een jaar na de datum van de uitvoering door DQS van de dienst die aanleiding geeft tot de claim of in het geval van een vermeende niet-nakoming binnen een jaar na de datum waarop dergelijke dienst voltooid had moeten zijn.

6.3 Geen overdracht

Tenzij uitdrukkelijk anders geregeld of schriftelijk overeengekomen door de partijen, is het contract persoonlijk voor de partijen en geen van de partijen mag enige of al haar rechten en verplichtingen uit hoofde van het contract overdragen, belasten, hypothekeren, uitbesteden, of op enige andere wijze behandelen. Elke partij bevestigt dat zij handelt in eigen naam en niet ten voordele van enige andere persoon.

Niettegenstaande het voorgaande kan DQS al haar rechten en verplichtingen uit hoofde van het contract toewijzen, overdragen of uitbesteden aan een aan DQS gelieerde onderneming en partners of een van hun agenten.

6.4 Ethische code en anti-omkoping en corruptiebeleid

DQS voert haar zaken strikt uit in overeenstemming met de principes die zijn vastgelegd in haar *Code of Ethics*, die tevens het anti-omkoping- en corruptiebeleid bevat. De DQS *Code of Ethics* is te vinden op de [DQS website](#).

Het is werknemers, agenten en andere vertegenwoordigers van DQS verboden om geld of geschenken te geven of te ontvangen, die als steekpenningen kunnen worden opgevat, of om afspraken te maken die als corrupte praktijken kunnen worden opgevat. DQS handhaaft gedurende de gehele looptijd van het contract beleidslijnen en procedures, en zal deze waar nodig handhaven, om de naleving van het bovenstaande te waarborgen.

6.5 Gedeeltelijke ongeldigheid

Indien één of meer bepalingen van dit Reglement in enig opzicht onwettig of niet afdwingbaar blijken te zijn, worden de geldigheid, wettigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen daardoor op geen enkele wijze aangetast of aangetast.

6.6 Overmacht

Noch DQS, noch de Klant zal in strijd handelen met dit Reglement, noch aansprakelijk zijn voor enige tekortkoming of vertraging in de uitvoering hieronder, indien de oorzaak van deze tekortkoming of vertraging toe te schrijven is aan gebeurtenissen buiten de redelijke controle van de betrokken partij, met inbegrip van maar niet beperkt tot oorlog, gewapend conflict, terroristische aanval, burgeroorlog, rellen, giftige gevaren, pandemieën, epidemieën, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, brand, explosie, storing van nutsvoorzieningen, staking, uitval van infrastructuur, vertragingen in het vervoer, of openbare beperkingen als gevolg van een van de bovengenoemde incidenten, of enige andere gebeurtenis van overmacht.

In geval van overmacht stelt de getroffen partij de andere partij zonder onnodige vertraging in kennis van de bijzonderheden van de situatie en de geschatte duur. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elke partij het recht het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen.

7. Geschillen

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is op alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met dit reglement het recht van het land van vestiging van de DQS-certificatie-instelling van toepassing en worden zij definitief beslecht volgens het arbitragereglement van de Internationale Kamer van Koophandel door een of meer scheidsrechters die in overeenstemming met dit reglement zijn benoemd. De arbitrage vindt plaats in Parijs (Frankrijk) en wordt gevoerd in de Duitse of Engelse taal.

8. Bijkomende programmavereisten

Voor sommige sectorspecifieke managementsystemen of productcertificaties en auditdiensten, kunnen aanvullende verplichte programmavereisten van toepassing zijn, inclusief maar niet beperkt tot onderstaande. Deze programmavereisten zijn beschikbaar op <https://www.dqsglobal.com/nl-be/>

Automobielsector	Annex Automotive
Ruimtevaartsector	Annex Aerospace
DQS GmbH – Spoorwegsector	Annex IRIS
DQS GmbH – Informatieveligheid in de automobielsector	Annex Tisax
DQS Inc. – Telecommunicatiesector	Annex TL9000
DQS MED-programma's	DQS Audit and certification regulations of DQS Medizinprodukte GmbH and its supplements
DQS CFS-programma's	Annex DQS CFS GmbH Specific Conditions for the Assessment of Management System and Product Certification
Chinese markt	Specifieke voorwaarden voor activiteiten op de Chinese markt zoals gedefinieerd door de Chinese overheid (bijv. CNCA)

Einde van het document.