

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 relaties 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 entiteiten van de DQS Groep is beschikbaar op de website <https://www.dqsglobal.com/nl/over-ons>.

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

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen of tenzij anders is bepaald in dwingende wettelijke bepalingen, zijn deze regels van toepassing op alle fasen van het audit- en certificeringsproces, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, dienstenaanbiedingen en offertes, contracten, inkooporders en/of werkorders, planningen en aanvullende overeenkomsten die tussen DQS en de klant zijn gesloten.

Dit "Audit- en certificatiereglement" gaat onmiddellijk van kracht na de publicatie ervan en het blijft geldig tot er een nieuwe versie is gepubliceerd.

De huidige versie van dit reglement en aanvullende normvereisten is beschikbaar in het Engels op <https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-and-certification-rules>. Een vertaalde versie is beschikbaar op verzoek bij ieder DQS-kantoor. Indien er discrepanties bestaan 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 zorg en vakmanschap en in overeenstemming met de op dat moment geldende gedragscodes van de DQS Groep. Een kopie van deze DQS-gedragscode, 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 vertegenwoordigers, 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.

"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 derde partij, zoals DQS, draagt bij aan het creëren van waarde voor de klant. Een DQS-certificaat en/of auditrapport 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, de processen en/of producten om zeker te zijn van een vlotte toepasbaarheid en effectiviteit in het licht van veranderende markten en omgeving, rekening houdend met veranderende markten en omgevingsfactoren, in overeenstemming met de toegepaste norm, doorgaans in de vorm van een steekproef. 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 of andere vorm van certificatie, kunnen

klanten het vertrouwen van hun businesspartners verzekeren met een gecertificeerd 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 DQS-gedragscode, 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.

Indien een lokale DQS-instantie een dienst verleent binnen het kader van de bevoegdheid of accreditatie van een andere DQS-entiteit, treedt zij op namens de betreffende bevoegde/geaccrediteerde instantie. Dit wordt dienovereenkomstig in de overeenkomst en de naam vermeld. De betreffende DQS-certificeringsinstantie wordt in de offerte genoemd, en de aanvaarding en ondertekening van de lokale offerte vormt een juridisch bindende certificeringsovereenkomst tussen de klant en deze DQS-certificeringsinstantie. Hoewel de lokale instantie bevoegd is om als vertegenwoordiger de diensten rechtstreeks aan de klant te factureren, blijft de operationele verantwoordelijkheid voor de certificeringsactiviteiten onder de betreffende accreditatie altijd bij de betreffende DQS-certificeringsinstantie.

De DQS-certificeringsinstantie draagt de volledige verantwoordelijkheid en bevoegdheid voor alle certificeringsbeslissingen, waaronder het verlenen, weigeren, verderzetten, verlengen, opschorten, herstellen na opschorting, intrekken of nietig verklaren van de certificering, evenals de uitbreiding of beperking van het toepassingsgebied van de betreffende certificering.

Lokale zakelijke voorwaarden kunnen clausules bevatten over jurisdictie, aansprakelijkheid, belastingen, betalingsvoorwaarden en andere aanvullende overeenkomsten, rekening houdend met lokale wettelijke vereisten. Het contract kan ook worden gevormd door individuele overeenkomsten tussen DQS en de klant (een zogenaamde raamovereenkomst), die altijd dit Audit- en certificatiereglement van DQS als integrerend deel daarvan bevatten of door een directe verwijzing.

2. Het certificatieproces

DQS auditeert 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 relevante certificatieproces kan uit een of meerdere stappen in een vooraf gedefinieerde cyclus 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 moet de klant de corrigerende maatregelen aantoonbaar inplannen en uitvoeren binnen een bepaald tijdsbestek. Certificaten zullen enkel worden afgegeven nadat de effectieve implementatie van geschikte corrigerende maatregelen werd aangetoond en er een positief certificatiebesluit werd genomen. Het toepassingsgebied en geldigheid zullen worden vermeld op het certificaat.

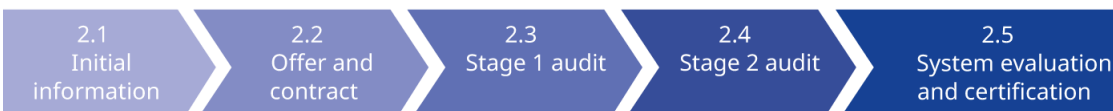
De meeste auditbevindingen zijn gebaseerd op een steekproefproces, gericht op het verzamelen van betrouwbaar bewijs voor een effectieve implementatie en conformiteit van het managementsysteem, het proces of het product. Verdere bedrijfsaspecten kunnen bestaan, positief of negatief, die niet werden beoordeeld 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 en de klant komen overeen dat de beoordeling en/of certificering van het managementsysteem, het proces of het product zal plaatsvinden in overeenstemming met de geldende regelgeving, branchespecifieke eisen (indien van toepassing) en de overeengekomen contractuele afspraken, met inbegrip van deze audit- en certificeringsregels of andere aanvullingen.

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. Het certificeringsproces voor managementsystemen bestaat doorgaans uit de hieronder beschreven stappen.

Certificeringsproces voor managementsystemen van DQS

- 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** Op basis van de door de klant verstrekte informatie zal DQS de aanvraag beoordelen en een gedetailleerde offerte voor de audit- en certificatiediensten afleveren, afgestemd op de individuele behoeften van de klant. Een schriftelijk contract specificeert alle te leveren prestaties en de geldende audit- en certificatiecriteria.
- 2.3 Fase 1-audit:** de certificeringsprocedure zelf begint met een analyse en evaluatie van de systeemdokumentatie, de doelstellingen, de resultaten van de management review en de interne audits. Dit bepaalt of het managementsysteem van de klant voldoende is ontwikkeld en dus klaar is voor certificatie. De auditor licht de bevindingen toe en spreekt de volgende stappen af ter voorbereiding op de fase 2-audit. De fase 1-audit is meestal niet van toepassing op de certificering van processen of producten.



- 2.4 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 auditrapport worden opgenomen. Vereiste actieplannen zullen worden overeengekomen als dat nodig is.
- 2.5 Systeemevaluatie en besluit inzake certificering:** de audit en de resultaten daarvan worden beoordeeld door onafhankelijke medewerkers van de betreffende DQS-certificeringsinstantie, die op basis van objectief bewijsmateriaal een besluit neemt over de certificering. De verantwoordelijkheid voor het certificeringsbesluit ligt altijd bij de DQS-certificeringsinstantie; de aanbeveling van het auditteam, zoals vastgelegd in het rapport, is voor hen niet bindend. De klant ontvangt het auditrapport, waarin de auditresultaten zijn vastgelegd, en, mits aan alle toepasselijke eisen is voldaan, ook het certificaat.
- 2.6 Periodieke audits:** met het oog op voortdurende verbetering en de blijvende doeltreffendheid van het systeem worden de belangrijkste onderdelen van het managementsysteem om de zes maanden of ten minste eenmaal per jaar gecontroleerd, waarbij opnieuw wordt gekeken naar mogelijkheden voor verbetering. Bij productcertificering wordt de periodieke audit doorgaans vervangen door een jaarlijkse her-certificering.
- 2.7 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, proces- of 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. Daartoe dient de klant het bewijs te leveren van de conformiteit en de doeltreffendheid van zijn managementsysteem, proces of product, hetgeen te allen tijde door het aangewezen auditteam kan worden gecontroleerd. Dit omvat het verstrekken van, of het verlenen van toegang tot, informatie en locaties van derden (bijv. cruciale onderaannemers, leveranciers), voor zover deze relevant zijn voor het toepassingsgebied van de certificering. Bovendien dient de klant ervoor te zorgen dat alle noodzakelijke maatregelen worden genomen om het managementsysteem en/of product op continue basis in stand te houden.

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. Informatieplicht/ 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 (zowel intern als extern) en de vereiste faciliteiten (relevante apparatuur, locatie(s), ruimten) om de audit- en evaluatietaken uit te voeren, met inbegrip van het onderzoek van klachten. Om voldoende objectief bewijsmateriaal te verkrijgen voor het certificatiebesluit of de bijbehorende beoordelingstaken, heeft DQS het recht om in het kader van de audits toegang te krijgen tot alle bedrijfsruimten, processen en producten van de klant, en om medewerkers en bevoegde vertegenwoordigers te ondervragen, documenten en dossiers in te zien, en gegevens te verzamelen met behulp van andere auditmethoden en -technieken.

De klant stemt ermee in zijn vertegenwoordigers en medewerkers tijdig te voorzien van waarheidsgetrouwe en volledige informatie, en hen toegang te verlenen tot alle informatie die relevant kan zijn voor de audit en beoordeling. Deze verplichting geldt voor alle fasen van de certificering en dient ter onderbouwing en rechtvaardiging van de certificering tegenover bevoegde derde partijen (bijvoorbeeld de accreditatie instantie). De klant stemt ermee in dat verzameld, geverifieerd objectief bewijsmateriaal mag worden vastgelegd; dit omvat het maken en verstrekken van kopieën van objectief bewijsmateriaal dat bij de auditdocumentatie wordt gevoegd en gearchiveerd. In het kader van gecertificeerde managementsystemen, processen en/of producten moeten alle registraties van klachten en de bijbehorende corrigerende maatregelen op verzoek aan DQS worden overgelegd.

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, verhuizing, belangrijke wijzigingen in het toepassingsgebied van de activiteiten, fundamentele wijzigingen in processen, 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. Bijdrage aan de onpartijdigheid van de audit

De klant is verplicht om alles wat de onpartijdigheid 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, dienstverbanden en overeenkomsten voor eigen rekening, afzonderlijke honorariumafspraken of andere geldelijke voordelen. De opdrachtgever verbindt zich er tevens toe actief mee te werken aan het waarborgen van deze onpartijdigheid, bijvoorbeeld door risico's of bedreigingen voor de onpartijdigheid te signaleren.

3.5 Weigering van de auditor

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, zal DQS een geschikte vervanger voor de afgewezen auditor toekennen.

3.6 DQS Copyright

Met een geldige DQS-certificering heeft de klant het recht om het certificaat en de bijbehorende certificeringsmerken (en in enkele gevallen ook de accreditatiemerken) die op de website van DQS zijn gepubliceerd, te gebruiken voor reclamedoelinden of om vertrouwen op te bouwen bij zakenpartners. Wanneer een norm wordt herzien en er een passende overgangperiode is vastgesteld, mag de certificering niet langer worden gebruikt of vermeld.

Het geautoriseerde gebruik van het auteursrechtelijk beschermde DQS Certified Management System Mark® en andere certificerings- of accreditatiesymbolen is bedoeld om het vertrouwen van de klant in het gecertificeerde managementsysteem en de bijbehorende prestaties te vergroten. Deze merken worden vaak gebruikt op briefpapier van bedrijven, in brochures, op internet, op beurzen, op voertuigen of in advertenties. Certificaten en certificaatmerken mogen alleen worden gebruikt in overeenstemming met deze audit- en certificeringsvoorschriften. Het gebruik van certificaten en certificeringsmerken is beperkt tot de reikwijdte en de duur van de certificering en is onderworpen aan de onderliggende goedkeuring/accreditatie van DQS; ze mogen niet op een product of productverpakking worden aangebracht of op enige andere wijze worden gebruikt die zou kunnen worden opgevat als een indicatie van productconformiteit. Elke kennisgeving door DQS over de stopzetting van een certificeringsmerk moet onmiddellijk worden opgevolgd.

De documenten die DQS aan de klant verstrekt en de certificeringsdocumenten, met inbegrip van de DQS-certificeringsmerken, zijn auteursrechtelijk beschermd. De klant erkent uitdrukkelijk dat alle rapporten en documenten die DQS aan hem heeft overhandigd of ter inzage heeft gesteld, eigendom blijven van DQS, en verbindt zich ertoe deze uitsluitend intern te gebruiken, ze niet toegankelijk te maken voor derden en ze niet te gebruiken voor andere dan de overeengekomen doeleinden. Alle documenten, verslagen en/of certificaten die in het kader van dit contract worden overhandigd of ter beschikking gesteld, mogen niet worden gewijzigd, aangevuld, ingekort of op andere wijze gemanipuleerd, noch qua inhoud noch qua uiterlijk. Dit geldt ongeacht of de wijziging digitaal of in fysieke vorm wordt aangebracht. Elke wijziging is verboden, tenzij deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk door DQS is goedgekeurd. De klant heeft het recht om het auditrapport in zijn geheel openbaar te maken. Het openbaar maken van uittreksels is niet toegestaan.

In geval van ernstig misbruik behoudt DQS zich het recht voor om passende maatregelen te nemen, tot en met onmiddellijke beëindiging zonder voorafgaande kennisgeving.

3.7 Klachten

Elke klant van DQS heeft recht op diensten die worden uitgevoerd binnen het afgesproken raamwerk 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 het desbetreffende DQS-kantoor. In dat geval zal DQS om bijkomende informatie vragen ter analyse, en om verbeteringen aan te brengen.

3.8 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 het geaccrediteerde DQS-kantoor 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 onpartijdige audits uit te voeren (meestal op halfjaarlijkse of jaarlijkse basis). DQS kan haar diensten geheel of gedeeltelijk via vertegenwoordigers of onderaannemers verlenen; de klant is verplicht toegang tot de informatie te verlenen.

Mocht DQS informatie ontvangen die de conformiteit of de doeltreffendheid van een door DQS 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. Accreditatie en machtiging

De desbetreffende DQS-certificatie-instellingen zijn gemachtigd door verschillende accreditatie-instanties, overheidsinstanties en niet-gouvernementele autoriteiten of programmaeigenaars 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.

Het verleent hun toegang tot zijn eigen documenten en tot klantgegevens, met inachtneming van de in deze regels beschreven vertrouwelijkheidsaspecten, voor zover dit noodzakelijk is op grond van de toepasselijke accreditatie- en certificatieregels. Wanneer individuele normen dit uitdrukkelijk vereisen, worden klantgegevens en auditresultaten aan deze instanties doorgegeven. Door deze audit- en certificeringsregels te aanvaarden, erkent de klant de huidige versie van de accreditatie- en autorisatievoorschriften (bijv. ISO/IEC 17021-1 of ISO/IEC 17065), met inbegrip van de hierboven genoemde.

De DQS-certificatie-instanties hebben het recht om de dienstverlening, of delen daarvan, met uitzondering van eventuele certificatiebeslissingen, te delegeren aan andere DQS-kantoren, vertegenwoordigers of onderaannemers. Wanneer certificaten worden afgegeven door een DQS-certificatie-instantie die niet de directe lokale contractpartner van de klant is, zijn alle hierin beschreven rechten en verplichtingen van toepassing op zowel de DQS-certificatie-instantie als het lokale DQS-kantoor dat de werkzaamheden uitvoert.

DQS verstrekt passende en tijdige informatie over relevante wijzigingen met betrekking tot de opschorting, beperking of intrekking van goedkeuringen/accreditaties.

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 professionele 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 verzoek verstrekt DQS de klant een korte biografie van de auditors. DQS heeft het recht om naar eigen goeddunken het auditteam aan te vullen met technische deskundigen, getuige-auditoren, vertalers, waarnemers of stagiaires; tegelijkertijd zorgt DQS ervoor dat deze personen aan dezelfde geheimhoudingsverplichtingen gebonden zijn.

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. Indien certificerings- of accreditatie-instanties een audit bijwonen (een zogenaamde witness audit), moet de klant dit in alle gevallen toestaan en faciliteren.

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.

4.6 Verstrekking van informatie aan derden

DQS heeft het recht om een register bij te houden en te publiceren van alle klanten met een geldige DQS-certificering. Deze publicatie bevat de naam en het adres van de gecertificeerde organisatie, evenals het toepassingsgebied, de toepasselijke norm en de certificeringsstatus. De toestemming van de klant hiervoor, evenals voor de publicatie van dezelfde informatie in verplichte nationale of internationale databanken beheerd door overheidsinstanties, accreditatie-instellingen of schema-eigenaars, wordt geacht verleend te zijn.

Binnen sommige sectorspecifieke certificatieprogramma's wordt een deel van de auditgegevens en klantgegevens verplicht geregistreerd in applicaties of externe databanken die door de eigenaar van de norm worden voorzien (bijvoorbeeld in de automobiel-, luchtvaart- en voedingsector). Door de offerte voor deze normen te aanvaarden, stemt de klant hiermee in, in het bijzonder met het feit dat deze gegevens door derden kunnen worden opgeslagen, geraadpleegd en ingezien in de betreffende databanken.

Certificatiegegevens worden doorgestuurd naar de [IAF CertSearch](#) databanken voor zover dit vereist is door de toepasselijke accreditatievereisten.

In het geval van certificeringen die door DQS onder DAkKS-accreditatie worden uitgegeven, worden gegevens enkel aan IAF CertSearch doorgegeven met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de klant. Deze toestemming wordt verkregen via een registratieproces in twee fasen. Door toestemming te verlenen, stemt de klant ermee in dat bedrijfsgerelateerde contactgegevens mogen worden verwerkt en doorgestuurd naar de databank IAF CertSearch met het oog op registratie en publicatie van certificatie-informatie, voor zover dit noodzakelijk is om de voornoemde doeleinden te verwezenlijken. De toestemming kan op elk moment met toekomstige werking worden ingetrokken.

Indien nodig wordt door de klant verstrekte informatie doorgegeven aan certificatie-instellingen of accreditatie-instellingen ter ondersteuning van de certificeringsbeslissing en de verificatie van de certificeringsstatus, of in het kader van het uitvoeren van kantoor- en witnessaudits.

Tenzij anders vereist door wettelijke bepalingen, worden documenten met betrekking tot het audit- en certificeringsproces door de DQS-certificatie-instelling gedurende minstens twee certificatiecycli bewaard (meestal zes jaar); toepasselijke nationale en internationale wettelijke bepalingen (bijvoorbeeld onder de GDPR) worden hierbij volledig in acht genomen. Na afloop van de minimale bewaartermijn behoudt DQS zich het recht voor om deze documenten naar eigen goeddunken te bewaren of te vernietigen, tenzij de klant andere instructies heeft gegeven; eventuele kosten die voortvloeien uit de uitvoering van dergelijke instructies worden aan de klant gefactureerd.

4.7 Onpartijdigheid

DQS verbindt zich ertoe om de onpartijdigheid bij het verlenen van diensten te waarborgen in overeenstemming met de relevante normatieve basis (Level 3-norm, bijvoorbeeld ISO/IEC 17021-1).

5. Certificaten en keurmerken

5.1 Uitreiking en gebruik

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. Certificaten voor managementsystemen bevestigen niet dat aan wettelijke vereisten wordt voldaan. Certificaten zijn geldig voor een beperkte periode, doorgaans voor maximaal drie jaar, te rekenen vanaf de certificeringsbeslissing.

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.

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 certificaten

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 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 certificaatsymbool werd op een misleidende of ongeoorloofde manier gebruikt;
- Verschuldigde betalingen voor audits en certificeringdiensten werden niet tijdig gedaan, na ten minste een schriftelijke herinnering.
- Indien, na afloop van een redelijke overgangsperiode (maximaal drie jaar), de norm, specificatie of een ander normdocument waarop de certificering gebaseerd is, niet langer overeenstemt met de nieuwste technische vereisten op niveau 4 en 5.

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 reclamedoelinden 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.
- De onderliggende accreditatie van DQS is geschorst, beperkt of ingetrokken, en de conformiteitsverklaring een voortdurende opvolging vereist;
- Het uitvoeren van noodzakelijke en passende certificerings-, audit- of opvolgingsdiensten geheel of gedeeltelijk onmogelijk is geworden, hetzij feitelijk, hetzij juridisch.

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.

5.4 Overdracht van certificeringen

In geval van een aanvraag tot overdracht zal de DQS certificatie-instelling beoordelen of en in welke mate aan de reglementaire vereisten voor een overdracht is voldaan. Indien de DQS certificatie-instelling een overdracht uitsluit, zal de procedure worden behandeld als een initiële certificering.

Na een succesvolle overdracht wordt het certificaat door de DQS certificatie-instelling afgegeven met behoud van de geldigheidsperiodes van de overdragende certificatie-instelling, waarna de reguliere periodieke audits kunnen worden voortgezet. Specifieke vereisten of voorwaarden met betrekking tot de overdracht van certificaten kunnen worden vastgelegd in specifieke programmavereisten.

In geval van overdracht van een certificeringsprocedure aan een ontvangende instelling, is de DQS certificatie-instelling gerechtigd om, zelfs na beëindiging van de contractuele relatie, haar reglementaire taken en verplichtingen te vervullen en de ontvangende instelling de noodzakelijke informatie (rapporten, certificaten en andere informatie gerelateerd aan de procedure) met betrekking tot de voorgaande certificering van de klant te verstrekken.

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 Verbod op uitbesteding en overdracht van rechten

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, hypothekeken, 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 mag DQS haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen, cederen of uitbesteden aan een met DQS gelieerde onderneming of partner, dan wel aan een van haar vertegenwoordigers.

6.3 Beperkingen onder sanctiewetgeving

Indien nationale of internationale sanctieregelgevingen, embargo's of vergelijkbare wettelijke maatregelen ertoe leiden dat de contractueel overeengekomen certificerings-, audit- of opvolgingsdiensten geheel of gedeeltelijk onmogelijk worden, dan wel slechts onder aanzienlijk zwaardere voorwaarden kunnen worden uitgevoerd, is de DQS certificatie-instelling gerechtigd het afgegeven certificaat in te trekken.

De DQS certificatie-instelling stelt de klant onverwijld in kennis van de relevante omstandigheden. In dat geval bestaat geen recht op schadevergoeding of terugbetaling van reeds betaalde vergoedingen, voor zover de DQS certificatie-instelling niet verantwoordelijk is voor de beperkingen.

6.4 Gedeeltelijke ongeldigheid

Indien enige bepaling van deze certificatieovereenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar is of wordt, blijft de geldigheid van de overige bepalingen van de overeenkomst onverminderd van kracht. Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij het doel van de certificatieovereenkomst zoals beoogd door de oorspronkelijke bepaling en die voldoet aan de toepasselijke reglementaire vereisten.

6.5 Gegevensbescherming

De DQS certificatie-instelling inclusief de aangestelde auditors, dient alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming na te leven overeenkomstig het toepasselijke recht (zie 7.) en voldoende transparantie te bieden met betrekking tot de verwerking en behandeling van relevante persoonsgegevens.

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 overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elke partij het recht het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen.

7. Toepasselijk recht

Elke contractuele relatie waarop de DQS-audit- en certificatieregels van toepassing zijn, wordt uitsluitend beheerst door het materiële recht van het land waarin de DQS certificatie-instelling haar statutaire zetel heeft. De toepassing van het internationaal privaatrecht en het Weens Koopverdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) is uitgesloten.

8. Bijkomende programmavereisten

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

DQS GmbH - Automotive Sector:	Annex Automotive
DQS GmbH - Aerospace Sector:	Annex Aerospace
DQS GmbH - Railway Sector:	Annex IRIS
DQS GmbH – DQS GmbH – Information Security in the Automotive Industry	Appendix TISAX
DQS Inc. – Telecommunications Sector:	Appendix TL9000
DQS Medizinprodukte GmbH programs:	DQS Auditing and Certification Rules of DQS Medizinprodukte GmbH and its supplements

DQS CFS GmbH programs:

Annex of DQS CFS GmbH: Special conditions for the assessment of management system certifications and product certifications for Food, Feed, Household & Consumer Products, Biomass Sustainability.

Chinese Market:

Special conditions for activities on the Chinese market as defined by the Chinese government authority (e.g. CNCA).

Einde van het document