



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



Opšti uslovi certifikacije/opšti uslovi poslovanja primjenjuju se u poslovanju sa svim klijentima. Svi klijenti su obavješteni o opštim uslovima certifikacije/opštim uslovima poslovanja, te iste prihvataju u cjelosti. Opšti uslovi certifikacije/opšti uslovi poslovanja dostupni su na internet stranici REG. Opšti uslovi certifikacije/opšti uslovi poslovanja predstavljaju izvod iz dokumentacije koju je REG-u na uvid stavio WQR, odnosno njegov pravni predhodnik.

1. Informacije o firmi

Informacije o Klijentu

Informacije o pružaocu usluge

Naziv (*)	:	Razvojna edukativna grupa (REG)	
Ovlaštena osoba	:	Direktor	
Adresa	:		
Telefon	:	Faks	: /
ID broj	:	4218808250004	PDV broj : Nije obveznik
Banka i broj računa	:		

(*) = U nastavku teksta REG

Informacije o eksternom auditoru

Naziv (*)	:		
Ovlaštena osoba	:		
Adresa	:		
Telefon	:	Faks	:
JMBG	:	LK broj	:

2. UGOVORNE STRANE

Ovaj ugovor (Opšti uslovi poslovanja) važi između Klijenta i Razvojna edukativna grupa (REG) koji je partner WQR (World Quality Registrar) za certifikaciju na teritoriji Bosne i Hercegovine, ili drugim lokacijama ukoliko je tako određeno pratećim dokumentima.



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



3. PREDMET UGOVORA

Predmet ugovora uključuje aktivnosti vezane za certifikaciju Klijenta u skladu sa Sistemima za upravljanje standardima navedenih u tabeli, ili u skladu sa ponudom i pratećim dokumentima

Zahtjev za certifikaciju standarda	WAS	Non Accreditation	Zahtjev za certifikaciju standarda	WAS	Non Accreditation
ISO 9001 Quality Management System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO 14001 Environmental Management System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohsas 18001 Occupational Health and Safety M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO 22000 Food Safety Management System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halal Certification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO TS 13001 HACCP	N/A	<input type="checkbox"/>
ISO 10002 Customer Satisfaction Management S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO 13485 Medical Devices Quality Management S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 22716 GMP Good Manufacturing Practice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BAP Best Aquaculture Practices Management S.	N/A	<input type="checkbox"/>
GHP – Good Hygiene Practice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GCP – Good Catering Practice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO/IEC 20000-1 Information Technology M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO/IEC 27001 Information Technology M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 50001 Energy Management System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EN ISO 3834-2 Welded Manufacturing Competence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 18513 Tourism Services Management System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO/TS 16949 Automotive Quality Management S.	N/A	<input type="checkbox"/>
ISO 26000 Guidance on Social Responsibility	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EN 15038 Translation Services Quality M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 22301 Societal security Business Continuity M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO 29990 Learning Services Education and Training M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 20252 Market, Opinion and Social Research M.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ISO 28001 Security M.S. for the Supply Chain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN ISO 15378 Primary Packaging Materials for Medicinal P.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EN 15838 Customer Contact Centres Management S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 31000 Risk Management System	N/A	<input type="checkbox"/>	ISO 29001 Petroleum and Gas Industries M.S.	N/A	<input type="checkbox"/>
PAS 99 Integrated Management Systems	N/A	<input type="checkbox"/>	ISO 30000 Ship Recycling Management Systems	N/A	<input type="checkbox"/>
AS 9100 Aviation Industry Quality Management S.	N/A	<input type="checkbox"/>	ISO 39001 Road Traffic Safety Management Systems	N/A	<input type="checkbox"/>
FPC - Factory Production Certificates	N/A	<input type="checkbox"/>	CE Certification (Declaration)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Product Certification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Other:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Osnovni elementi ugovora

4.1. Područje primjene

Pravila i uvjeti ugovora određuju se od strane REG i/ili WQRa ovim ugovorom, njegovim aneksima, ili drugim dokumentima REG i/ili WQRa.

Nijedan zaposleni koji djeluju u ime REGa, ili koji tvrdi da djeluje u ime REG nije ovlašten da mijenja ovaj ugovor.

Ovlaštena osoba za sve izmjene i dopune ovog ugovora je isključivo direktor REG-a.

REG može promijeniti ova pravila i uvjete sa obavezom da obavjesti Klijenta, koji je dužan u skladu sa istim izvršiti izmjene u vlastitom sistemu.

4.2. Definicije

Dokument: Dokument printan od strane WQR, ili REG za potrebe dokumentacije.

Dokumentacija: Potvrđuje da li je proizvod, ili proces, ili usluga u skladu sa dokumentovanom procedurom, te da li ispunjava specifične zahtjeve.

Oznaka dokumenta: Simbol, riječ, ili znak koji pokazuje da je proizvod, ili usluga, ili dokumenat certificiran od strane nekoga ko ispunjava propisane uslove.

Dokumentovana procedura: Procedura razvijena od strane WQR korištena da se evaluiira proizvod, proces, ili usluga da bi se dobio određen certifikat.



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



Usluga dokumentacije: Evaluacija proizvoda, procesa, ili usluge u skladu sa dokumentovanom procedurom.

Poslovnica: Mjesto gdje je proizvod, ili usluga pružena.

Klijent: Firma, odnosno organizacija, ili osoba koja traži dokumentaciju, ili organizacija jedne ili više firmi, organizacija, ili partnerstava.

WQR: World Quality Registrar kompanija koja provodi aktivnosti certificiranja u skladu s pravilima WAS-a (World Accreditation Services) međunarodnog tijela za akreditaciju.

WAS: Akreditirana agencija sa međunarodnom akreditacijom "World Accreditation Services" locirana u centralnoj USA - New Jersey.

Akreditacija: WQR je akreditovan od strane American Accreditation Agency of the World Accreditation Services (WAS) u skladu sa EN ISO / IEC 17021.

4.3. Nadoknade

Klijent se obavezuje da će platiti sve nadoknade za usluge dokumentacije i certifikacije koje pruži REG. Za vrijeme trajanja trogodišnjeg ugovora o certifikaciji REG neće mijenjati cijene iz ovog ugovora.

Klijent se obavezuje da će platiti sve obaveze proistakle iz ovog ugovora najkasnije u roku do 15 dana od dana izdavanja fakture, ili avansno ako je tako dogovoreno. U slučaju ne plaćanja, REG zadržava pravo na obračun zakonske kamate.

4.4. Evaluacija

Klijent se slaže da će se pridržavati dokumentiranih procedura, te da će saradivati sa WQR i REG-om.

Klijent će se složiti sa razumnim zahtjevima WQR i REG-a u pogledu dopuštanja predstavnicima akreditirane Agencije da provjere i da se uvjere u usluge certifikacije pružene od strane WQR i REG-a.

Klijent je odgovoran za sigurnost uposlenika, predstavnika, ili podugovarača uključenih u aktivnosti u sklopu WQR i REG dokumentovanih procedura. Klijent mora obezbjediti sigurnosnu zaštitnu odjeću, opremu, savjete, ali i specifičan trening ukoliko je neophodno.

4.5. Upotreba certifikata

Period važenja dokumentovanog sistema upravljanja je (tri) 3 godine. U ovom periodu neće biti promjena po pitanju promjene predmeta i područja primjene ovog ugovora. Eventualna promjene predmeta i područja primjene ovog ugovora su razlog za potpisivanje novog ugovora.

Ukoliko klijent posluje na lokacijama koje nisu bile predmet posjete tokom audita, tada se auditom dokumentiranih procedura na principu uzorka potvrđuje usklađenost cjelokupnog sistema. Adrese ovih lokacija se moraju navesti i popisati.

Certifikati se nesmiju koristiti izvan predmeta i područja primjene ovog ugovora, a upotreba istih izvan predmeta i područja primjene ovog ugovora povlači odgovornost Klijenta.

Certifikat je u vlasništvu WQR sve dok Klijent ispunjava odredbe dokumentovane procedure, a Klijent ima pravo da koristi certifikat tokom perioda važenja.

Certifikat ne može biti prenesen na bilo koje drugo pravno, ili fizičko lice.

Tokom perioda suspenzije, certifikat se proglašava privremeno nevažećim. Informacije o suspenziji certifikata mogu se objaviti javno ukoliko je neophodno.

Klijent je odgovoran za neovlaštenu upotrebu certifikata. Klijent je obavezan da prestane sa upotrebom certifikata, ključujući i upotrebu u svim promotivnim i drugim aktivnostima ukoliko to od njega zahtjevaju ovlašteni zastupnik WQR, ili REG-a.



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



4.6. Obaveze certificirane organizacije/Klijenta

Klijent je dužan da primjenjuje standardne u skladu sa uvjetima na kojima se zasniva certifikacija. Klijent mora obavjestiti REG o nastalim promjenama u adresi, pravnom statusu, nazivu, ili bilo kojoj drugoj dokumentovanoj formi. Ukoliko se neka od navedenih promjena desi, poduzeće se odgovarajuće aktivnosti u skladu sa zahtjevima standarda. Organizacija mora odrediti jednu, ili dvije osobe odgovorne za audite, od kojih je jedna Predstavnik rukovodstva. Odgovorne osobe će biti prisutne u vrijeme audita, te će pružiti potrebnu pomoć. Organizacija je odgovorna za vođenje evidencije o žalbi potrošača u pogledu performansi proizvoda, usluga, procesa i usluga, ako su one proizašle iz neusklađenosti.

Organizacije će voditi računa o zaštiti interesa WQR i REG-a, te će se uzdržati od radnji koje bi mogle dovesti do narušavanje poslovanja i imidža.

Klijent je odgovoran za zaštitu kako svojih, tako i tuđih podataka i sistema podataka sa kojima raspolaže i kojima ima pristup, te se obavezuje da tuđe podatke neće zloupotrebjavati, i/ili koristiti bez izričitog odobrenja vlasnika podataka. Organizacija je obavezna da plati nadoknadu za certifikaciju, kao što je navedeno u ovom ugovoru i pratećim dokumentima.

4.7. Pravila o upotrebi logotipa

Certificirana organizacija može koristiti logotip za vrijeme važenja certifikata. Organizacija ne smije koristiti logotip izvan područja predmeta i primjene ovog ugovora.

Logotip se može koristiti na vanjskom pakovanju, u prijevozu proizvoda. Upotreba logotipa treba da ukazuje da se radi o obilježjima sistema upravljanja, a ne o obilježjima proizvoda, ili usluga. Logotip se ne može primijeniti na laboratorijskim testovima i izvještajima kalibracije.

Ukoliko je ugovor o certifikaciji suspendovan, ili otkazan, ili je došlo do promjene njegove suštine, organizacija treba da prestane sa upotrebom loga.

WQR i REG simboli se mogu koristiti isključivo u definisanom obliku i veličini, koji će biti dostavljen organizaciji.

Proporcije logotipa može biti smanjena i proširena, ali se boje ne smiju mijenjati. Ukoliko se Klijent ne pridržava ovih odredbi, ovaj ugovor može biti suspendovan, ili prekinut.

4.8. Obaveze REG-a

Direktor REG-a, ili njegov ovlaštenu predstavnik AUDITOR je ovlašten da potpiše sve dokumente koji su sastavni dio procesa dokumentacije i audita.

REG AUDITOR je dužan da se identifikuje prije početka obavljanja audita, te da prezentuje lični dokumenat sa slikom i pismo autorizacije.

Ovlaštenu predstavnik REG-a i WQR, AUDITOR koji obavlja AUDIT odgovoran je i garantuje za vjerodostojnost auditiranih procedura, procesa i dokumentacije u skladu sa onim što mu je prezentovao Klijent.

REG i WQR su obavezni da obavjeste Klijenta predstavnika rukovodstva o svim bitnim promjenama na vanjskim dokumentima, uključujući i ISO standarde i to putem web stranice, ili putem e-maila.

Imena organizacija koja su certificirana od strane REG-a i WQR se komuniciraju (dostavljaju) organizacijama koje zahtijevaju spisak certificiranih organizacija, uključujući podatke o statusu dokumentacije, predmetu i obimu certifikacije.

REG je odgovoran u pogledu identificiranja rezultata audita bazirano na objektivnim dokazima.

REG je odgovoran za donošenje zaključaka putem uzorkovanja statusa organizacije u procesu konsultiranja procjene usklađenosti.



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



Usluga AUDITA koju pruža REG, WQR, ili njihov auditor ne garantira da je poslovanje certificirane organizacije usklađeno sa zahtjevima relevantnog standarda. Odgovornost za obezbjeđivanje usklađenosti poslovanja organizacije u skladu sa relevantnim standardom nalazi su u okviru same organizacije, odnosno Klijenta.

REG će poduzeti sve mjere da osigura da se informacije koje dobiju od Klijenta tretiraju kao poslovna tajna.

REG će voditi računa da se informacije o organizaciji, odnosno Klijentu koje su mu stavljene na raspolaganje ne prezentuju na pogrešan način u javnosti.

Izveštaji o certificiranim aktivnostima i dokumenti pripremljeni u okviru audita su vlasništvo REG-a, a distribucija i reprodukcija tih dokumenata pripada REG-u. REG zadržava pravo izrade dokumentacije bez predhodne posjete i inspekcije Klijenta.

Certificirana organizacija ima pravo da provede specijalne audite da bi odgovorila na zahtjeve kupaca, žalbe, ili na promjene na tržištu.

REG ne može uticati, te stoga ni u kom slučaju nije odgovoran za bilo kakve poslovne promjene koje se mogu desiti u okviru partnerskih certifikacijskih organizacija WQR, ili drugih tokom davanja ponude za certifikaciju, i/ili tokom trajanja certifikacijskog ciklusa.

4.9. Podnošenje i razmatranje žalbi

Po osnovu ranije podnesenog zahtjeva za certifikaciju organizacija, odnosno Klijent se može žaliti na odluku donesenu od strane certifikacijskog tijela. Žalba može biti podnesena 15 dana nakon prijema odluke od strane certifikacijskog tijela. Organizacija je dužna podneti pismenu i elektronsku žalbu REG-u. REG je dužan primiti žalbu, te istu prosljediti na razmatranje certifikacijskom tijelu. U daljem postupku rješavanja žalbe mogu se organizovati konsultativni sastanci. U roku od 60 dana od dana prijema žalbe od strane Klijenta, REG je dužan obavijestiti Klijenta (predstavnik rukovodstva) o statusu žalbe.

4.10. Prestanak važenja ugovora i ponovno važenje certifikata

Ugovor o certifikaciji može biti otkazan, ili suspendovan u slučaju da tako odluči nadležni organ WQR, ili REG-a. Tokom trajanja privremene suspenzije ugovora o certifikaciji nije dozvoljeno izvođenje audita. U slučaju da Klijent ne bude u mogućnosti da otkloni neusklađenosti u predviđenom periodu, period suspenzije može biti produžen, a ugovor o certifikaciji može biti otkazan. U slučaju da Klijent otkloni neusklađenosti u predviđenom periodu, suspenzija ugovora se prekida, a certifikat nastavlja da važi u prvobitno predviđenom roku.

Ugovor o certifikaciji može biti otkazan, ili suspendovan u sljedećim slučajevima

- Prestanak postojanja organizacije, odnosno Klijenta, ili provođenjem aktivnosti koje će dovesti do prestanka postojanja organizacije, odnosno Klijenta.
- Upotrebom proizvoda, ili usluga u različitim područjima u odnosu na ona područja koja su definisana u sistemskim dokumentima.
- U slučaju da Klijent daje nepotpune i netačne informacije tokom audita
- Pogrešnom upotrebom i pogrešnim rukovanjem dokumentima
- U slučaju podizanja optužbe protiv REGa, WQR, ili neke druge partnerske certifikacijske.
- Ne plaćanje u roku od 30 dana.
- Ukoliko se Klijent ne nalazi na prijavljenoj poslovnoj adresi.
- Promjena pravnog statusa ugovornih strana.
- Djelovanje u suprotnosti sa uspostavljenom dokumentiranom procedurom.
- Falsifikovanje dokumenata i dodatka dokumentima.



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



- U slučaju da Klijent odgodi bilo koji zakazani audit, bez predhodnog obavještenja REGa
- Tokom važenja certifikata, ukoliko se utvrdi da je sistem upravljanja u većoj mjeri neusaglašen, ili je izgubio vezu sa rezultatima audita.
- Ako Klijent zatraži pismeno otkazivanje ugovora o certifikaciji, REG i/ili WQR moraju odgovoriti pismeno.
- U svim slučajevima u kojima je neophodno da se povuče certifikat i da se otkáže ugovor o certifikaciji.

Odluka o prestanku važenja ugovora o certifikaciji, pismenim i/ili elektronskim putem će biti dostavljen Klijentu.

Sve informacije i dokumenti koji pripadaju Klijentu i koji su nastali prije i tokom certifikacije se čuvaju 3 godine. Klijent je dužan prestati sa upotrebom dokumentacije i logotipa odmah nakon primitka odluke o prestanku važenja ugovora o certifikaciji. U roku od 15 dana od dana primitka odluke o prestanku važenja ugovora o certifikaciji organizacije, odnosno Klijent mora vratiti REGu sve dokumente koji su nastali i koji su vezani za ovaj ugovor o certifikaciji.

U slučaju ponovljenog certificiranja organizacije kojoj je ranije otkazan ugovor o certifikaciji, inicijalni audit će biti ponovo obavljen, ali ne prije proteka roka od 30 dana nakon otkaza ugovora o certifikaciji.

4.11. Zloupotreba i neopravdana upotreba certifikata

U slučaju da se utvrdi zloupotreba, ili neopravdana upotreba certifikata, bilo da je riječ o upotrebi u promotivne svrhe, ili u svrhu dovođenja potrošača i kupaca Klijenta u zabludu, Klijent će biti upozorena pismeno i/ili elektronski. Ukoliko Klijent ne otkloni uočeni nedostatak, ili odbije da napravi neophodne promjene, izdati certifikat se može suspendovati, ugovor o certifikaciji se može prekinuti.

Upotreba REG i WQR dokumentacije, ili certifikata tokom trajanja perioda suspenzije certifikata/ugovora, ili nakon prekida ugovora o certifikaciji povlači za sobom plaćanje kazni i nadoknada.

4.12. Pregled dokumentacije

Dokumentacija (priručnici, procedure) organizacije, odnosno Klijenta će biti stavljeni na raspolaganje i uvid auditoru REGa i WQR prije obavljanja audita. Dokumenti će biti procjenjeni u segmentu usaglašenosti sa zahtjevima relevantnog standarda, dokumenti će biti eventualno korigovani, a izvještaj će biti dostavljen Klijentu. Prije izvođenja certifikacijskog audita Klijent će uraditi sve neophodne izmjene na dokumentaciji o čemu će obavjestiti REG.

4.13. Predhodni audit

Predhodni audit se provodi isključivo na zahtjev Klijenta. U slučaju provođenja predhodnog audita obračunava se i naplaćuje posebna nadoknada.

4.14. Certifikacijski audit

Certifikacijski audit će biti izveden od strane REG i/ili WQR auditora, uzimajući u obzir relevantan standard.

4.15. Naknadni audit

Naknadni audit je audit koji izvodi REG i/ili WQR auditori kako bi se otklonile neusklađenosti koje mogu uticati na funkcionisanje sistema otkrivene tokom certifikacijskog audita.

4.16. Kontrolni audit

Kontrolni audit su audit koji izvode REG i KingCert auditori, minimalno jednom godišnje kako bi se provjerila kontinuiranost funkcionisanja sistema.

5. CIJENA I PLAĆANJE



UGOVOR O CERTIFIKACIJI -opšti uslovi poslovanja-



Cijena i način plaćanja za standarde navedene su u Članu 3. PREDMET UGOVORA. Ukupna vrijednost ugovora je **000000,00 KM** i sastoji se od sljedećih elemenata

5.1. Nadoknada za certifikacijski inicijalni audit

Nadoknada za certifikacijski - inicijalni audit **00,00 KM**

Nadoknada za certifikacijski - inicijalni audit će biti plaćena u roku od 15 dana nakon izdavanja fakture i certifikacijskog audita.

5.2. Nadoknada za kontrolni audit

Nadoknada za kontrolni audit druga godina **00,00 KM**

Nadoknada za kontrolni audit treća godina **00,00 KM**

Nadoknada za kontrolni audit će biti plaćena u roku od 15 dana nakon izdavanja fakture i kontrolnog audita.

5.3. Nadoknada za troškove registracije

Nadoknada za troškove registracije **00,00 KM**

Nadoknada za troškove registracije avansno plaćanje

5.4. Ostale nadoknade

Izdavanja dodatnih certifikata -- komada **00,00 KM**

5.5 Rabati i ostalo

Rabat za dobru poslovnu saradnju **00,00 KM**

Nadoknada za Izdavanja dodatnih certifikata avansno plaćanje
REG nije PDV obveznik.

6. Nadležnost suda i rješavanje sporova

Klijent prihvata da REG i WQR, auditor ili WAS ne mogu biti odgovorni za štete nastale iz ovog ugovora, ili ugovora koji se potpišu na bazi ovog ugovora.

U slučaju spora, ili nedoumica u tumačenju opštih uslova poslovanja, REG i/ili klijent mogu konsultovati WQR, te tražiti pojašnjenje i smjernice.

Ovaj ugovor sačinjenje je u četiri istovjetna primjerka od kojih svaka od strana potpisnica zadržava po dva primjerka.

Sve sporove nastale po osnovu ovog ugovora, ili bilo kojeg njegovog dijela ugovorne strane će nastojati rješavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je mjesni nadležni Općinski sud u Zenici, Bosna i Hercegovina.

Ovaj ugovor se sastoji od sedam (7) stranica i šest (6) poglavlja.

Razvojna edukativna grupa

za klijenta